

### **Spørsmål 1: Generell holdning til digitalisering?**

Alle informantene har en positiv holdning til digitalisering av hverdagen. Enkelte informanter mener at det er rom for forbedringer hos Meny i henhold til digitalisering.

#### **Tilgang til varelager**

### **Spørsmål 1: Hente informasjon om lagerbeholdning.**

Informantene som har kjennskap til den mobile terminalen benytter seg av PocketSuper og NGFlyt på nettleser. En av informantene som også er kjent med disse systemene, mener at de ikke har fått tilstrekkelig med opplæring til bruk av disse systemene og er usikker på bruk. Informant som ikke har noe kjennskap til disse systemene uttrykker et ønske om å ha en plattform der man kan få oversikt over beholdning. Informanten har ikke fått tilstrekkelig med informasjon/opplæring om hvor man finner slik informasjon. En informant forteller at de behøver tilgang til denne informasjonen kjapt, men mangler ofte den nødvendige innloggingsinformasjonen. Informantens mangel på kjennskap til systemet skyldes at ledelsen ikke ønsker at medarbeidere skal få tilgang til disse systemene. Det kommer av at NGFlyt har for mange tilganger som ikke skal være tilgjengelig for en typisk ansatt. Enkelte informanter påpeker at det går for mye tid på å lete etter varer på hovedlageret, som også er lite oversiktlig. NG-Flyt som utvikler NG-flyt løsning, Meny har ikke noe med utvikling der. NG-Flyt som står for det selv. Mer strømlinje formet i form av at Meny bruker GENUS som en sjekklister i forhold til trygg mat. Flere sjekklister enn det man hadde før, og mer sikkerhet rundt historikken rundt det. NG-FLYT var bare en web-leser. I dag er det en app med en helt annen funksjonalitet. Når man får den på den nye håndterminalen blir det en helt annen opplevelse. Mye større oversikt enn før. En webleser må man scrolle, mens i en app er alt forhåndsdefinert hvordan alt skal se ut, mer tilpasset enheten. Terminal-delen av Motorola er solgt ut til Zebra. Zebra TC51 heter den nye terminalen. Det er en Android terminal, det blir en vesentlig terminal. I dag har de en Windows terminal. Windows terminal er et operativsystem som er på vei ut, og det skal fases ut i løpet av Microsoft i løpet av 24 måneder.

### **Spørsmål 2: Brukervennligheten til programmene**

*Bra:*

Samtlige informanter sier at programmet er bra når man først kommer inn og at det har de funksjonene man trenger. De sier også at NG-Flyt har hatt en positiv utvikling.

### *Dårlig:*

Flere av informantene beskriver programmet som kronglete, vanskelig å finne frem og lite oversiktlig. Én informant forteller også at det er vanskelig å finne når en vare kommer inn, eller om den er til bestilling. Samtlige informanter forteller at brukervennligheten er tung når man blar mellom sidene, og det er for lite antall varer per side man laster inn. De forteller også at programmet er veldig tregt hvis mange benytter programmet samtidig, spesielt når alle butikkene skal gjøre bestillingene sine samtidig. Informantene opplever ASKO netthandel som tregt når de skal foreta bestillinger. Men det er ønskelig at informasjonen fra NG-Flyt blir mer tilgjengelig slik at de ansatte får bedre oversikt og forenkle prosessen ved bestilling. Likevel er ASKO Netthandel en flaskehals når man skal bestille via programmet NG-Flyt. ASKO-Netthandel som man bruker i dag vil være som den har vært. Eneste er at det kommer noen nye fliker og flere muligheter, den er også hele tiden under utvikling. Mer muligheter på ASKO-netthandel enn man har på håndterminalen. Nå kan man nesten speile de. Man får mye mer muligheter via appen. Man kan også bestille via håndterminalen, legge til ny bestilling, rullende telling, gå inn og se på oversikt. Egen fane for hver ting. Hvis NG-FLYT har en mismatch mot systemet så sier den at det er på tide å foreta telling.

### **Spørsmål 3: Mobil tilgang til programmene**

Alle informantene som kjenner til programmene, benytter seg av PocketSuper. Informantene mener at funksjonaliteten til PocketSuper er svært bra, men opplever ofte tekniske problemer som tilkobling og ikke-responderende program. En av informantene har ikke alltid tilgang til systemet da informanten ikke alltid får tak i det nyeste brukernavn eller passordet.

PocketSuper gir mye av den mobile tilgangen som de ansatte ønsker, men den nettbaserte løsningen på den mobile enhetene, sammen med tekniske problemer, fører til at den også skaper mye irritasjon og lite effektivitet.

### **Spørsmål 4: Ønske om mer tilgjengelighet i denne prosessen**

Alle informantene beskriver et ønske om mer tilgjengelighet i denne prosessen. Informantene påpeker at tilgjengeligheten som PocketSuperen tilbyr er bra, men ønsker en mer oversiktlig og brukervennlig løsning. Én forteller også at man til tider også må vente på at tur dersom terminalene er opptatt av andre ansatte. En annen har ikke kjennskap til systemene, men forteller at det hadde vært svært nyttig å ha en tilgang til varelagerstatus når kunder etterspør beholdning og når varen kommer til butikken. Samtlige informanter skulle ønske at flere ansatte fikk tilgang til slik informasjon da dette hadde redusert unødvendig tid for både

ansatte og kundene som må spørre flere ansatte for å få svar på status på varer. Én av informantene forteller også om en hendelse der kommunikasjonen sviktet mellom ansatte og en kunde måtte vente i over 10 minutter for å få svar på statusen til en vare (som ikke var på lager). Det kommer frem at tilgjengeligheten er bra for de som kjenner til PocketSuperen og dens funksjoner. Likevel påpekes det at det skulle vært flere enheter og mindre tekniske problemer og bedre brukervennlighet, som bremser effektiviteten i de daglige oppgavene.

### **Spørsmål 5: Kjennskap til tidligere arbeidsgivere eller konkurrenters metoder for å finne informasjon om varelagerstatus**

Informantene forteller at de enten ikke har vært borti andre systemer, eller lignende systemer hos konkurrenter/tidligere arbeidsgivere. Tydelig at aktørene i bransjen ikke har gjort betydelig annet på effektivisering gjennom digitalisering av prosesser på dette nivået.

### **Spørsmål 6: Ønskelig/Behov for endring i denne prosessen?**

Fellesnevner hos informanter som kjenner til systemet er mer brukervennlighet, oversiktlig system som er raskere og mer stabilt enn dagens løsning. En informant forteller at det er mye bra med dagens system i henhold til funksjonalitet, men uttrykker et ønske om at det var raskere (mer responsivt) å bruke. En annen informant ønsker bedre tilgang til informasjon om varer på mobil for å kunne gi bedre kundeservice. I tillegg forteller informantene at det behøves mer opplæring i bruk av systemet. Dagens program har all funksjonaliteten man ønsker og trenger i butikkdrift, men brukervennligheten trekker den ned. I tillegg får ikke alle bruke det til sitt fulle potensial da ledelsen uttrykker en risiko rundt kontroll og sikkerhet dersom alle får opplæring av et slikt omfattende system.

### **Spørsmål 6: Tid man bruker på denne prosessen**

Samtlige informanter beskriver NG-Flyt som bra når det fungerer, men opplever ofte tekniske problemer på grunn av hvordan løsningen er bygget opp. Ansatte som ikke har kjennskap til NG-Flyt eller kjennskap til hvordan man bruker dette, må ringe til nærmeste leder som deretter kan bruke NG-Flyt. Eller så må informanten gå ned på lageret for å lete selv. INF 5 forteller at når systemet er tregt så brukes opptil tre ganger så mye tid som nødvendig.

## Arbeidsplan/timelister

### **Spørsmål 1: Programmer som brukes for å lage timelister/ukeplaner**

Ledelsen benytter Excel fra Office 2013 for å lage timelistene. Disse lagres kun lokalt, og ikke via Office 365 til tross for at de har tilgang til dette også. Timelistene er basert på en grunnbemanning fra Quinyx. Denne kopieres over til et Excel dokument. Ikke hensiktsmessig å bruke Office 2013, da det er vanskelig å dele dokumentet med ansatte. Ikke organisert godt nok.

### **Spørsmål 2: Hvordan får du tak i timelistene, hvordan blir de tilgjengelige for ansatte?**

Timelistene blir skrevet ut og hengt opp på en vegg på arbeidsplassen. Noen av informantene forteller at en av avdelingene har opprettet en egen Facebook-gruppe for å dele timelister og annen informasjon. Ledelsen forteller at listene skal optimalt sett være tilgjengelig 3-4 uker frem i tid til enhver tid, men at det ikke alltid blir gjort tidlig nok. Dette skyldes uforutsette hendelser som oppstår og forskyver denne prosessen. Samtlige informanter beskriver dette som problematisk da det hender at listene ikke er ute for førstkommende uke en gang. En informant forteller at listene blir av og til sendt som bilde på tekstmelding, men dette er ikke regelmessig. Ansatte må av og til ringe til butikken for å få informasjon om når de jobber. På denne Facebook-gruppen så deles førsteutkast av utskriften, men endringer blir ikke dokumentert her. Listene kommer sent og ikke regelmessig, bryter med §AML 10.3 om tidsfrist og tilgjengelighet.

### **Oppgave 3: Kjennskap til om konkurrenter/andre butikker benytter andre programmer/fremgangsmåter for å dele denne informasjonen**

Flere av informantene har vært borti fullstendig håndskrevne løsninger, der alt av timelister ble laget for hånd. Dette er tidligere arbeidsgivere i samme bransje som Meny. De resterende informantene beskriver det som tilnærmet lik fremgangsmåte i henhold til å lage og dele listene. En annen informant beskriver derimot en utvikling hos en av konkurrentene i bransjen der timelistene ble delt på bedriftens "MinSide" istedenfor å kun ha papirutgave.

### **Oppgave 3: Hvordan holdes oversikt over hvor mye hver enkelt ansatt jobber?**

**Lønnskostnader og lignende.**

Quinyx er et vakt- og budsjettstyrings program som beskrives som svært nyttig for ledelsen. Dette programmet brukes for å stemple inn for de ansatte via et nettbrett som er tilgjengelig i butikken.

#### **Oppgave 4: Hvordan avtales, og dokumenteres endringer på timelistene?**

De ansatte opplever problemer på dette område når ledelsen setter dem opp på ekstra vakter. De ansatte får sjeldent beskjed om det blir endringer som berører dem. De opplever at de ikke blir spurt eller informert om de ekstra vaktene, og dersom de ikke møter opp så får de ansatte skylden for dette. En av informantene mener at det blir spesielt vanskelig når listene ikke blir tilgjengelig regelmessig. De forteller at ledelsen ofte er sent ute med å ta hånd om disse vaktene dersom personen de ønsket skulle ta den, ikke kan ta den. Ledelsen ønsker at de ansatte skal bytte vaktene selv, men de vil gjerne ha informasjon om dette slik at det blir lettere å holde oversikt.

Selve dokumenteringen av endringer på timeplanen gjøres med markering på utskriften. Informantene forteller at det til tider har vært mangel på kommunikasjon mellom ledelse og ansatte når det gjelder bytting av vakter. Ledelsen forteller at dersom de må gjøre endringer på timelistene så må de ut med varsel. Dette varselet er i form av et spørsmålstegn som settes bak en vakt på utskriften. Til tider avtales dette til den det gjelder, men dette skjer dette tilnærmet aldri. De ansattes oppfatning av håndtering av timelister strider imot ledelsens oppfatning av hvordan man skal håndtere endringer/bytting av vakter. Dermed er det et gap mellom hva ledelsen og de ansattes formening om bytting av vakter og hvordan dette skal gjennomføres. Her oppstår det helt klart et problemområde. At dokumentering av endringer skjer ved bruk av penn på papir blir fort rotete og klussete.

Det uttrykkes ønske fra både ledelsen og de ansatte at det bør bli en mobil tilgang til timelistene. Fra medarbeiderne uttrykkes det et ønske om mer tilgjengelighet til listene og informasjon om når listene legges ut. For ledelsen så er det ønskelig at listene blir så tilgjengelig som mulig slik at man reduserer misforståelser som oppstår på grunn av dagens løsning.

#### **Spørsmål 5: Andre løsninger på dette område?**

Enkelte har kun vært borti lignende løsninger. De opplevde likevel lite problemer på dette område hos tidligere arbeidsgiver da timelistene alltid var tidsnok ute. Informanter som har

tidligere erfaring i samme bransje, forteller at tidligere arbeidsgiver alltid hadde timelister tilgjengelig 1-2 måneder frem i tid, og ble dermed ikke et problemområde. Listene ble også lagt ut på Facebook-gruppe til butikken. Facebook-gruppe kan fungere for mindre avdelinger og mindre butikker, men desto flere ansatte som skal holde styr på dette, desto mindre oversikt har man. Dersom alle delte samme kommunikasjonskanal vil det bli veldig mye støy. Mye av problemene skyldes mangel på organisering rundt timelister, krever med andre ord organisatoriske endringer på dette område.

**Spørsmål 6: Hvordan oppleves dette område? Er det fungerende eller problematisk?  
God informasjonsflyt eller misforståelser?**

Alle informantene beskriver denne prosessen som problematisk og friksjonsskapende mellom ledelsen og ansatte. Informantene forteller at det er mye uklarhet om ekstra vakter og det oppstår en negativt ladet stemning blant de ansatte. De forteller også at misforståelser kan føre til ekstra kostnader for butikken. Det har i tillegg oppstått hendelser der det har dukket opp flere folk enn nødvendig på grunn av en liten intern kommunikasjonssvikt som da har ført til unødvendige lønnskostnader. Dette har også blitt tatt opp på medarbeidersamtaler. Listene ble lagt ut 4 uker fremover, likevel påpeker en informant at dette ikke har blitt bedre siden samtalen.

**Spørsmål 7: Behov for endring i denne prosessen?**

Enighet hos alle informanter om endring i form av mer tilgjengelighet og informasjon om når timelistene legges ut. Fulltid vet som oftest når de jobber, men det gjelder ikke alltid for deltidsansatte.

**Spørsmål 8: Tid brukt på denne prosessen**

Fulltidsansatte bruker lite tid på dette. En informant forteller at det går for mye tid til å rette opp i dager man blir satt opp, uten at ledelsen har sagt ifra. Ledelsen mener også at det går mye tid for å finne ansatte som kan dekke opp vakter, det samme gjelder å lage listene. Forteller også at det går altfor mye tid til formatering av dokumentet. Når man gjør endringer i Excel dokumentet flyttes ting rundt og celle-formateringen kan gjøre timer om til datoer. En informant forteller at han/hun ikke bryr seg lengre om ekstra vakter på grunn av alle misforståelsene som har oppstått tidligere. Tydelig at mangelen på en tydelig kommunikasjon mellom ledelsen og ansatte påvirker de ansatte negativt. Ledelsen bruker mye tid på å lage

lister og finne folk som kan ta vaktene, og medarbeiderne bruker mye tid på å korrigere på uønskede vakter, som også har ført til mindre samarbeidsvilje fra medarbeidernes side.

### **Spørsmål 9: Hvordan kan et digitalt verktøy hjelpe med dette?**

Alle informantene mener at en digital løsning vil gjøre listene mer tilgjengelig og ønskelig at man kan avtale endringer på en felles plattform. De mener også at ved hjelp av en digital løsning kan man lettere sende ut varsel om ny liste til ledelsen, og sier også at det kan redusere tid brukt på design og andre unødvendige ting.

## **Oppgavestyring/daglig oppgaveplan**

### **Oppgave 1: Tilgjengelige programmer for å lage daglig plan**

Informantene forteller at de benytter Word for å lage listene som deretter skrives ut og henges opp i butikken. Dokumentet ligger godt gjemt på PCen og det er aldri en generell plan for alle i butikken. På dagtid påpeker vet de fleste hva de skal gjøre, likevel skulle de hatt mer oversikt over hva som foregår i butikken. I tillegg skulle de gjerne skulle hatt en bedre oversikt slik at de kunne koordinere bedre med sine kolleger. Ledelsen forteller at når man skal lage en daglig plan så må man ta en butikkrunde slik at man får med seg hva som vil være aktuelle oppgaver gjennom arbeidsdagen. Stengeansvarlige var med på disse rundene tidligere, men at det ikke blir gjort lengre, noe som savnes. Den daglige oppgaveplanen oppleves som lite tilgjengelig. Det skyldes at den av og til er skrevet ut og hengt opp på ett sted, bare på PCen, eller ikke laget i det hele tatt. Det er mulig å ta bilde av den daglige planen slik at man har den med seg, men ledelsen ønsker ikke at medarbeidere skal ha med seg mobil i arbeidstid og dermed er ikke dette et alternativ for en mobil tilgang til daglige planen.

### **Oppgave 2: Dokumentering av utførte oppgaver**

Utførte oppgaver blir markert på utskriften av den daglige planen, eller skrevet ok på Word-dokumentet. Likevel så hender det at oppgaver er utført, men ikke markert som utført. Samtlige informanter har hentet opp varer som skal fylles på og tar med seg varer opp i butikken, for deretter å se at det allerede er gjort. I tillegg mener informantene at ledelsen har litt koordineringsproblemer om hvilke oppgaver som skal gjøres. Én i ledelsen kommer med et utvalg av oppgaver som senere blir forkastet av en annen leder som mener at deres oppgaver er viktigere. Tydelig mangel på fast rutine på hvordan den daglige planen skal deles,

og om den lages i det hele tatt. Mangel på rutine ved avkryssing av utførte oppgaver skaper usikkerhet om hvorvidt en oppgave er gjort eller ikke. I tillegg kommer det tydelig frem at ledelsen har forbedringspotensialer rundt koordinering mellom hverandre av utforming av daglige oppgaveplanen.

### **Oppgave 3: Dokumentering, og håndtering av ikke-utførte oppgaver**

informantene forteller at det hender at man glemmer oppgavene som man ikke har gjort. Dette hender heldigvis ikke så ofte for de vanlige oppgavene og dette dokumenteres som oftest i stengemailed. Likevel er det ikke noe system eller protokoll ved håndtering av de ikke-utførte oppgavene.

### **Spørsmål 4: Er det noe som kan gjøres annerledes i denne prosessen?**

Det finnes et forbedringspotensial i forhold til koordinering med hverandre på jobb. Bedre rutine på håndtering av ikke-utførte oppgaver ville gjort det lettere å holde oversikt.

### **Spørsmål 5: Vært borti andre løsninger på denne prosessen?**

En informant sin tidligere arbeidsgiver hadde ikke daglig plan, mens resterende informanter har vært borti lignende løsning før.

### **Spørsmål 6: Gjennomføring av daglige planer (Å lage, holde oversikt (progresjon) og dokumentasjon)**

Man kunne redusert mye tid ved å ha en mal med faste oppgaver, som også er litt mer utfyllende. I tillegg kunne det vært mye mer kontinuitet i hvor den er tilgjengelig.

### **Spørsmål 7: Hva tenker du om denne prosessen? Fungerer det som det skal, eller skapes det friksjon?**

Enkelte informanter påpeker at det ikke skapes særlig friksjon, men at det finnes forbedringspotensialer som kan gjøre det lettere å koordinere med hverandre på jobb. Meny Vika er unikt fra andre Meny butikker fordi de er relativt få på jobb samtidig, og behovet er ikke enormt for koordinering da de fleste jobber i team. Likevel vil det på større butikker som Ringnes Park og Colosseum være et større behov for oversikt og koordinering mellom de ansatte. Det er rom for å redusere tiden det brukes på å skrive oppgavene og skriving av daglig plan. Først skal man ta runden og skrive oppgavene på et ark for deretter å fylle det inn på et Word-dokument som skal skrives ut. En bedre rutine på håndtering av ikke-utførte

oppgaver vil gi bedre oversikt. Det kommer frem at flere ansatte savner en mulighet til å koordinere bedre med hverandre. Likevel så er Meny Vika en mindre butikk og det er dermed lettere å holde oversikt enn i større butikker.

### **Oppgave 8: Tid brukt på denne prosessen:**

Alle informantene mener at det brukes for mye tid på både denne prosessen. Samtlige informanter påpeker at det går mye unødvendig tid ved at man må krysse av utførte oppgaver på et bestemt sted i butikken, spesielt hvis man befinner seg på andre siden av butikken. De mener også at man bruker for mye tid på å skrive inn oppgaver på planen, og spesielt de faste oppgavene som utføres hver eneste dag. Her er det mulighet for å ha ferdig mal med de faste oppgavene slik at man ikke behøver å bruke tid på dette. I tillegg kan man skrive mer utfyllende slik at nye ansatte lærer seg oppgavene raskere og mer effektivt.

### **Oppgave 9: Hvordan et digitalt verktøy kan hjelpe på denne prosessen**

Alle informantene mener at denne prosessen vil kunne gjøres enda mer tilgjengelig ved at daglige planen blir tilgjengelig på en mobil plattform. De mener at man kan lettere holde oversikt over hvilke oppgaver som er påbegynt og utført i løpet av dagen enn ved dagens løsning. I tillegg påpekes det at listene ikke alltid blir laget eller skrevet ut, og da er det vanskeligere å vise til oppgaver som er utført eller ikke. I tillegg vil det bli lettere for ledelsen å holde oversikt over hvilke oppgaver som eventuelt ikke blir utført slik at de ikke blir bortglemt.

### **Internkommunikasjon: Kveldsrapporter og annen informasjon**

#### **Oppgave 1: Hvilke elementer skal en kveldsrapport inneholde**

##### **a) Er det satt noen standarder om hvordan man skal skrive en stengerapport, hva forventer ledelsen i stengerapporten**

I følge informantene skal en typisk stengerapport være så konkret som mulig og inneholde følgende:

- Hva som har gått bra
- Hva som har gått dårlig
- Tilbakemeldinger fra kunder
- Oppgaver som eventuelt ikke er blitt utført, og hvorfor
- Hvor langt man er kommet med varene på kvelden

Hensikten med stengerapporten er at ledelsen og butikken kan bli flinkere til å levere en butikk som møter forventningene til kundene. Det er ikke satt håndfast standard på hva en stengerapport skal inneholde, men det er en enighet blant ledelsen om hva den skal inneholde. Enkelte synes også at det er en mangel på tilbakemelding fra ledelsen til de ansatte, spesielt i form av gode tilbakemeldinger. Her er det mulighet for å lage en ferdig mal som fylles ut slik at det blir lettere for medarbeidere som jobber kveld å skrive en god stengerapport. Ledelsen bør også gi tilbakemeldinger på utført arbeid, og spesielt gode tilbakemeldinger hvis det er gjort en god jobb.

## **Oppgave 2: Tildeling av informasjon om kampanjer**

Informantene forteller at de som jobber på dagtid får tilstrekkelig med informasjon om aktuelle kampanjer via morgenmøter, kundeaviser og intranettet til Meny. De som jobber kveldsvakt derimot føler at de ikke får tilstrekkelig med informasjon og må bruke andre midler som en ekstern app "Mattilbud" får å vite hva som skjer. Dette gjelder spesielt når kunder spør etter tilbudsvare og lignende så oppleves det som ubehagelig å ikke kunne svare godt nok på deres henvendelser. Ledelsen kunne vært flinkere til å tildele slik informasjon, men ikke nødvendig å vite alle varene som er på tilbud. Likevel mener informantene at informasjon om sesonger og lignende bør deles med de ansatte. De som er ansvarlige for avdelingene skal sørge for at alle får den nødvendige informasjonen. Dagtid får tilstrekkelig med informasjon, men det bør gjøres organisatoriske endringer for kveldstid da de som jobber kveld opplever at de ikke får den nødvendige informasjonen, spesielt når kunder spør etter tilbudsvare.

### **Presentering av løsningsforslaget**

#### **Funksjon 1: Arbeidsplan/timelister**

Kan brukes og oppleves som et enklere verktøy enn dagens løsning. Legger vekt på tilgjengelighet, spesielt for deltidsansatte som ikke alltid har faste vakter. Noe som vil bli tatt i bruk så lenge appen lages på en ryddig måte. Informantene mener at dette er et riktig fokusområde. Dette vil gjøre det mye lettere for deltidsansatte ved at løsningen er på mobilen og ikke et ark på jobb. Synes brukervennligheten ved bytting av vakter er svært attraktiv. Muligheten til å bytte vakter via mobil gjør det enklere å spørre flere, og enklere for ledelsen å holde oversikt. En slik løsning likevel ikke må komme med for mye varsler på mobilen. I

tillegg påpeker informantene at en slik løsning krever en endring hos ledelsen ved at de må bli flinkere til å legge ut vakter tidligere. Dette gjelder også hvordan deltidsansatte blir informert om vakter utenom de faste. Viktig at slike funksjoner blir tilgjengelig via mobil, nettbrett og PC. Ledelsen får mye mer informasjon om bytting av vakter mellom ansatte. Når ansatte bytter vakter seg i mellom er det ønskelig at ledelsen godkjenner hvert enkelt skiftbytte. Det kommer av at de ønsker å holde oversikt, samt kontroll over vaktbyttene slik at det ikke oppstår et dobbeltbytte, for det har hendt tidligere. Sommerlistene bør kun være tilgjengelig via PC, men ansatte bør få muligheten til å velge ut datoer de ønsker. Kommunikasjonen har i dag sine svakheter og informantene mener at dette kan hjelpe på å redusere misforståelser. Ferielister er bra å ha på nettet, istedenfor et stort ark som henger i mellomgangen, som også vil gjøre det enklere for ledelsen å håndtere disse.

### **Funksjon 2: Oppgavestyring/Daglig oppgaveplan**

Det vil hjelpe å holde oversikt over dagens oppgaver og hvilke oppgaver som ikke er utført. Vil ta mindre tid å lage daglig plan ved å standardisere enkelte oppgaver. Ønskelig at ikke-utførte oppgaver blir tydelig markert slik at man kan lettere skille mellom nye og gamle oppgaver. Det hender at man glemmer oppgaver og en slik løsning vil hjelpe med å holde oversikt. Ønsker mulighet til å legge til flere navn når man krysser av en utført oppgave så det ikke sender signaler om at kun én person har gjort arbeidet. Bør også ha mulighet til å se flere avdelingers daglige planer ettersom enkelte av oss jobber i flere avdelinger. Veldig lurt at andre kan se hvilke oppgaver som er påbegynt slik at ikke to personer begynner på samme oppgave. Oppgaver som gjøres hver eneste dag bør allerede stå på planen.

### **Funksjon 3: Varelager**

Ønsker at det står om man har varen inne, hvor mye og når varen ankommer butikken. I tillegg bør man kunne legge til bestillinger via appen. Ved at løsningen er på mobilen så slipper man å bruke PCen for å gjennomføre bestillinger. Dette bør også være tilgjengelig for iOS-brukere ettersom mange har iPhone og ikke Android. Informantene liker at det skilles mellom full/basic variant av databasen. Basic bør også kunne sjekke når en vare kommer inn. Det kan ofte bli et ubehagelig spørsmål når man ikke vet når varen kommer inn. Det er ikke noe poeng at alle kan logge inn på FLYT og ASKO netthandel. Super 5.0 er et ganske tungt program som skal synkroniseres med vekter, kasser etc. så det å erstatte er vanskelig. Dette er noe som alle ansatte bruker, men som er massivt forenklet til de daglige funksjonene.

### **Funksjon 3a: Scann varen**

Enkelte informanter vil bruke dette ofte. Det vil gjøre det enklere som en støttefunksjon til lagerbeholdningen ved at man slipper å skrive inn hele navnet, eller EAN koden til produktet man skal søke opp. Den nye terminal har en scanner. Terminaler som har kamera at man må holde terminalen helt stille for at den skal klare å lese. Det er mye kjappere med scannere, dette har vi testet såpass mange ganger.

### **Funksjon 4: Meldinger**

Ingen av informantene vil ha meldinger mellom ansatte, men heller ha mellom ansatte og ledelsen. Bør ikke ha en app som gir for mye varsler, som en facebook-gruppechat. Man bør bare få varsler ved bytting av vakter, nye lister og nyheter i butikken. Mener det er bra at alt er på samme plattform. Kortest mulig vei for kommunikasjonen. Viktig å finne en felles plattform for internkommunikasjon. Ledelsen sliter med hvordan de skal sikre informasjonsflyten og når frem til de det er relevant for. Papir det fungerer til en viss grad, men det er ikke alle som leser det som står på lappene.

#### **Tilleggsfunksjoner:**

Informantene ønsker følgende:

- Se antall timer man har jobbet
- Lønn
  - o Gjennomsnittslønn (med tanke på tilleggssatser)
  - o Lønnslipper
  - o Tidligere arbeidstider (Historikk) som kalender
- SportyMeny bli en del av løsningen

#### **Antatte effekter**

Alle informantene mente at effektene er realistiske gitt at plattformen klarer å levere disse funksjonene som vist frem.

#### **Utfordringer ved gjennomføring av løsningsforslaget**

**Hvilke utfordringer ser du med gjennomføring av ideen?**

- a. Forretningsmessige (Strategiske, økonomiske)

**b. Organisatoriske (Holdninger, prosesser, endringer)**

**c. Tekniske (Kompleksitet, integrasjon, risiko)**

**a) Forretningsmessige**

Informantene mener det vil ha en langsiktig verdi, fordi det gjør butikkdrift mer effektivt. Om man må bruke litt penger på det, vil det gjøre det lettere for alle som jobber i butikk, og det gjør kundene mer fornøyd. Mener at ledelsen ikke kommer til å bruke like mye tid på å dekke opp vakter som før. Mener at det må jobbes mot en felles plattform for disse prosessene. Løsningsforslaget dekker 95% av det vi gjør i løpet av en arbeidsdag, i følge samtlige informanter. Den store økonomiske utfordringen er å det med oppretting av brukere til enhver tid, for det skjer mye i butikk. Meny har en turnover på 3 500 mennesker i året. Det krever et system bak som håndterer alt av brukere. Meny har i dag SAP, det er et system for både HR, økonomi. Det er egentlig hovedplattformen SAP. når en ansatt begynner blir de registrert i ansattportalen, som er rollestyrt. Som vanlig ansatt har man tilgang/visning av lønnslipp, historikk av lønnslipp, antall feriedager til gode, kan søke om ferie. Alt dette ligger i SAP løsningen i dag.

**b) Organisatoriske**

Informantene mener at mange vil bli fornøyd med en slik løsning. Påpeker likevel at det kan hende at enkelte ikke vil ta imot løsningen like godt, men at tilstrekkelig med opplæring vil hjelpe. Likevel påpeker flere av informantene viktigheten av at folk ikke skal slutte å snakke med hverandre. Det er viktig at løsningen utformes som et verktøy, men skal ikke erstatte vanlig kommunikasjon. I tillegg er det lite hensiktsmessig at man bruker sin private mobil i arbeidstid da dette kan misbrukes. Holdningene kan være ganske bra, med tanke på vår butikk så er kommunikasjonen ganske dårlig, og dette er en veldig løsning/erstatte for det

**c) Tekniske**

Virker som et forståelig program å bruke. Alt på en skjerm er lettere enn å bla mellom faner som ved dagens løsning. Så lenge det ikke mister kontakt med internett hele tiden så er det bra. Et nettbrett ville vært bra å ha til denne plattformen. Ledelsen og stengeansvarlige kan ha mobil i arbeidstid fordi det kan komme inn viktige meldinger, likevel er det ikke ønskelig at ansatte skal benytte mobiler i arbeidstid og derfor bør det heller være et nettbrett.

MenyMasters: Det er eget innloggingssystem på MenyMasters. Hvis det skulle vært lagt inn, bør det være lagt inn en felles innlogging. Så det ikke blir noe ekstra innlogging etter man allerede er logget inn.

Det ble vurdert om man skulle gå for ny Windows plattform, eller gå videre med en helt ny plattform som gir oss helt nye muligheter. Da ble Android valgt. Man har hatt forskjellige Android terminaler ute i butikk i forhold til produsenter. Det er 5 produsenter som ble valgt, også landet man på Zebra. Det var til syvende og sist butikk som har vært den som har bidratt mest om å gi tilbakemeldinger om hvilken terminal man ønsket. Meny hadde terminaler i forskjellige størrelser, format. Men mange av disse store terminalene oppleves som lite håndterlig.

Meny valgte Android fordi det er mye mer fleksibelt. iOS er ikke noe tema (For NG-Flyt). Hele idéen bak Apple er at det skal være en personlig device. Dvs. at hver enkelt person som har en iOS-enhet vil ha en personlig telefon. Man kan få sånne enterprise verktøy, men det er ganske kostbart og det er tungvint å drifte. Fordelen med Android er at det er et åpent operativsystem som er mye mer tilpasningsdyktig enn iOS. Meny har den nettbrett i butikk har blitt låst ned til akkurat det vi ønsker. Vi kan også legge til apper der også hvis vi vil ha andre apper på den.

Super 5.0 skal forsvinne. Det kommer nytt butikkdatasystem. Man driver med det prosjektet nå. Det blir både nytt HK system, der alt av endringer på varer skjer, blir byttet ut.

**I dag:** HK systemet gjøres alle endringer i forhold til pris, standard varesortiment i butikken som ikke er lokale varer, blir styrt herifra.

**Det nye systemet:** Et sentralisert system så vil ikke vareregisteret ligge lokalt i butikkene lengre. Da henter den det fra en sentral løsning. Da vil butikkene logge seg inn i en browser med bruker i forhold til stilling. Er du kasseleder så ser man kun det som har med oppgjøret å gjøre. Har man bare behov for (bare visning) så kan man få det til denne rollen. Alle får en personlig bruker, ikke som dagens løsning med felles bruker. Da må “jeg” logge meg inn, “jeg” logget meg inn da og da, har du vært inaktiv i 2 minutter så blir man kastet ut, så må man logge seg inn igjen. Da har mye mer kontroll. På mange måter er det mer tungvint enn det vi har i dag, men på en annen måte så har man en helt annen kontroll. Det beskytter den ansatte og det sørger for at Meny har mere kontroll på butikkene sine.

Det er rollestyrt. I butikk så er alt rollestyrt, og man skal ikke mer enn det man trenger. Det er en trygghet for alle sammen. Det er store verdier man håndterer så det vil sikre både den ansatte, og ikke minst Meny.

### **Samarbeide med eksisterende leverandører?**

Meny har mange samarbeidspartnere som lager systemene deres i dag som stemmer overens med strategien til NorgesGruppen. Dette er endringer som ble gjort for noen år siden, da målet var at man kjøper flere tjenester enn det man gjorde før. Det er fordi Meny fant ut at det man kan kjøpe ferdig ut av boksen koster mye mindre enn det å utvikle det selv. Det å utvikle ting selv blir veldig bra, men det blir kostbart. For eksempel Meny Masters er en plattform som de har kjøpt ferdig av en ekstern samarbeidspartner. Varde Hartmark AS. Nå er det også plattformuavhengig. Man må treffe brukeren der de er. Quinyx kan være en partner på det med bemanningssystemet å gjøre, og kanskje til enda flere ting. Informasjon som ligger enkelte steder som ikke skal komme inn på andre steder. Det er både datatilsynets regler og etter norsk lov. Det er en del begrensninger rundt dette generelt. Men her er det helt klart en ekstern samarbeidspartner som hadde vært løsningen. Det er viktig å gjenbruke databasene man allerede har. Det bør være et system som bare henter data fra der den trenger data. For at man ikke skal ha enda en database til, for det blir enda mer vedlikehold. Det er en fremviser av data, ikke noe annet.

### **Realistisk tidsramme**

6 måneder fra oppstart til pilotfase

### **Økonomiske tall**

Fikk ikke tilgang til dette. Anses som *for sensitivt* til å deles. Meny har et budsjett for hver enkelt butikk som blir godkjent. Butikkene blir godkjent budsjettet i forhold til tre kriterier. "Må ha", "Bør ha", "Kjekt å ha". Kostnaden til utvikling tar Meny AS. også deler man den kostnaden ut etter hvordan det skal gjøres etterpå. Er det ting som skal ut i butikk så er det butikken som syvende og sist betaler for det. For eksempel håndterminalen som skal rulles ut nå. 3 håndterminaler per butikk kan ikke Meny AS betale for dette. Det er butikkene som tjener penger, og Meny AS må belaste butikkene for den beslutningen som er tatt. Det er en kostnad for Meny på nesten 4,5 millioner kroner.