



EXAMENSARBETE

JONAS HÄLLFORS

**Prefix-Användarmanual för
Ab Lovisa Färghandel**

Jonas Hällfors

Arcada – Nylands svenska yrkeshögskola
Utbildningsprogrammet i företagsekonomi

Helsingfors 2010

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	2907
Författare:	Jonas Hällfors
Arbetets namn:	Prefix-Användarmanual för Ab Lovisa Färghandel
Handledare (Arcada):	Niklas Eriksson
Uppdragsgivare:	Ab Lovisa Färghandel
<p>Sammandrag:</p> <p>Syftet med examensarbetet är att, för Ab Lovisa Färghandel, bygga upp en användarmanual som stöder ibruktagandet av Prefix-affärssystemet. Teoridelen omfattar allmän information om affärssystem och riktlinjer över hur en manual byggs upp. Den empiriska studien grundar sig på deltagande observation i företaget och en fokusgruppintervju med personalen.</p> <p>På basis av den information som framkom ur empiriska studien, byggs manualen upp. Med hjälp av denna kan personalen lätt söka fram lösningar till komplikationer som uppstår vid användningen av affärssystemet. Manualens fungerbarhet prövas genom två olika scenarier.</p> <p>Största problemet med skapandet av en manual är att åstadkomma en attraktiv design och samtidigt göra informationen lättförstådd. Därför användes bilder, klara färger och luftig text med stor font. I framtiden kan företaget själv göra ändringar och uppdateringar i manualen eftersom den är skräddarsydd enligt företagets behov och önskemål.</p>	
Nyckelord:	Affärssystem, användarmanual, scenario samt Ab Lovisa Färghandel
Sidantal:	46
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	25.2.2010

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	2907
Author:	Jonas Hällfors
Title:	Profix- User Manual for Ab Lovisa Färghandel
Supervisor (Arcada):	Niklas Eriksson
Commissioned by:	Ab Lovisa Färghandel
<p>Abstract:</p> <p>The purpose of this thesis is to construct a user manual that assists the use of the Profix-ERP System in Ab Lovisa Färghandel. The theory consists of general information about ERP Systems and guidelines for creating a user manual. The empiric part of this study is based on a focus group interview and participant observation.</p> <p>With the information retrieved, from the empiric study, the user manual was built. By using this manual the staff can easily find support to their work with the ERP system. The functionality of the manual was proven by two scenario-tests.</p> <p>The biggest problem in assembling a user manual is to achieve an attractive design that also contains clear information. With this in mind pictures, bright colors and volymous text with a big font was used. Because the manual is tailored for the company's needs and wishes, changes and updates can be made in the future.</p>	
Keywords:	ERP-system, users manual, scenario and Ab Lovisa Färghandel
Number of pages:	46
Language:	Swedish
Date of acceptance:	25.2.2010

INNEHÅLL

1. INLEDNING	7
1.1 Problemformulering	8
1.2 Syfte.....	9
1.3 Avgränsningar.....	9
2. AFFÄRSSYSTEM.....	9
2.1 Historia	10
2.2 Syftet med affärssystem.....	11
2.3 Aktörer.....	12
2.4 Aktiviteter	12
2.5 Fördelar och möjligheter	12
2.6 Nackdelar och risker.....	13
2.7 Implementering	14
2.7.1 Förstudie och planering	14
2.7.2 Val av affärssystem	15
2.7.3 Implementeringsprocessen	16
2.7.4 Träning och scenarion	16
2.7.5 Go Live	17
3. UPPBYGGNAD AV MANUAL.....	17
4. METODIK.....	21
4.1 Kvalitativ forskning.....	21
4.2 Etnografi/deltagande observation	22
4.3 Kvalitativa intervjuer.....	22
4.4 Fokusgrupp	24
4.5 Hur gjorde jag?.....	25
4.6 Datainsamling	26
4.6.1 Beståndsdelar	27
4.6.2 Layout.....	27
4.6.3 Övningar	27
4.6.4 Annat	28
5. ALDATA SOLUTION OYJ	28
5.1 Aldata Prefix.....	29
5.2 Pålitlighet, kapacitet och kostnadseffektiv	30
5.3 Trådlös Prefix	30
5.4 Elektroniskt kvittoarkiv - Snabba kvittoskrivare	31
5.5 Nätfakturerering.....	32
6. MANUALEN	32
6.1 Behov.....	32
6.2 Första versionen av manualen.....	33
6.3 Utvärdering av manualen.....	35
6.3.1 Scenario Test 1	35
6.3.2 Brister och förbättringar	38
6.3.3 Scenario Test 2.....	39
6.4 Resultat	41
7. SAMMANFATTNING.....	42
Källor	44
Bilaga 1. Fokusgruppintervju	46
Bilaga 2. Prefix Scenario 1	49

Bilaga 3. Profix Scenario 2	51
Bilaga 4. Profix Manual	Error! Bookmark not defined.

1. INLEDNING

”Can a single, integrated system be devised to fill all of management’s information needs? Only if Superman lends a helping hand.” -John Dearden.

I dagens affärsvärld finns det mycket som en företagare bör ta i sitt beaktande. Konsumenternas smak och köpvanor ändras ständigt, produkter utvecklas, nya produkter lanseras och gamla förkastas och framför allt går tekniken framåt med stormsteg. I dag sätter företag mycket vikt på att företaget i sin helhet skall fungera smidigt utan större problem. För att kunna sammankoppla olika delar inom ett företag kan detta underlättas genom att använda sig av ett affärssystem.

Med hjälp av ett affärssystem kan ett företag skraddarsy sitt egna paket var endast de delar som företaget behöver används. Paketerna kan variera mellan olika företag i olika storlekar och olika branscher. Affärssystem används allt från små och mellan stora företag till stora företag. Vanligtvis används affärssystemen till redovisning, lager- och orderbehandling, kassa, personaladministration och reskontra. Några av världens mest kända affärssystem är SAP och Oracle. På den inhemska marknaden har vi Passeli.

I detta examensarbete kommer jag att genomföra ett projekt för Ab Lovisa Färghandel, som skall införa ett nytt affärssystem. Ab Lovisa Färghandel som är grundat 1928 av Uno Strömberg ligger beläget i Lovisa Centrum och har i dag 5 anställda. Ab Lovisa Färghandel som hör till Värismä-kedjan är ett företag vars verksamhetsområde är renoverings- och inredningsbranschen. Till företagets produktsortiment hör inom- och utomhusfärger, kakel, tapeter, golvmaterial, verktyg, fastsättningsmassor och övriga tillbehör som används vid renovering och inredning.

Företaget har länge varit i behov av ett nytt och välutvecklat affärssystem. Företaget har anlitat Aldata Solution Oyj till att planera ett lämpligt paket som förenklar och effektiviserar företagets verksamhet. Företagets val att anlita Aldata Oyj till att planera affärssystemet var relativt enkelt eftersom de flesta andra Värismä butikerna runt om i Finland använder sig av Aldata Oy:s tjänster och på så sätt kan eventuella problem lösas

genom att hålla kontakt och få feedback av de andra Värtsilä-köpmännen och partiorganet Värtsilä.

Aldata Solution Oy som i dag är en av de ledande leverantörerna av olika programvarulösningar för tillverkning, internationell detalj- och partihandel och tredjepartslogistik är ett ständigt växande företag inom branschen och hade i slutet av 2008 över 300 installationer i 50 olika länder. Företagets målsättning är: "Att tillhandahålla lösningar som ökar din produktivitet, vinst, prestationsförmåga och konkurrenskraft". (Aldata)

1.1 Problemformulering

Eftersom Ab Lovisa Färghandel Oy länge varit i behov av ett fungerande affärssystem uppstod frågan ifall det är möjligt att göra en handbok som skulle underlätta de anställda att komma igång med det nya systemet. Ab Lovisa Färghandel Oy kommer att inleda projektet under våren 2009 och hoppas på att få affärssystemet igång under vintern 2009/2010. Eftersom verksamheten är säsongbetonad är juni, juli och augusti de livligaste månaderna för företaget. Det kunde ha varit en aning besvärligt att implementera affärssystemet under sommaren så därför beslöt företaget att skjuta fram implementeringen till vintern.

Ab Lovisa Färghandel har från tidigare endast använt Aldata Solution Oy:s faktureringsprogram och nu vill företaget ta i bruk hela affärssystemet. Företaget vill nu få ett fungerande kundregister med alla kunders egna villkor, kassasystem som underlättar försäljarna från att inte behöva skriva försedlar åt varje kund, produktregister med priser och eventuellt ett lagerbehandlingsprogram.

Med hjälp av affärssystemet hoppas företaget på att få ut olika nyckeltal som kan vara till hjälp vid redovisningen. Företaget vill också få fram information om olika produkters lönsamhet och dessutom information om sina kunder t.ex. ABC-analys. Jag kommer även

att ha möjlighet till att gå på Aldata Solution Oy:s skolningskurs som behandlar ibruktagandet av deras affärssystem.

1.2 Syfte

Syftet med examensarbetet kommer att vara att bygga upp en skräddarsydd manual för affärssystemet som underlättar företagets anställda. Manualen kommer att innehålla information om de viktigaste och mest använda delarna av affärssystemet. Jag kommer till slut att testa manualens och affärssystemets funktionalitet med hjälp av några verklighetsbaserade scenarion.

1.3 Avgränsningar

Arbetet kommer att bestå av en teoridel och en empiridel. Jag kommer endast att behandla de delar av affärssystemet som Ab Lovisa Färghandels anställda har tillgänglighet till. I teoridelen behandlar jag affärssystem i allmänhet, uppbyggnad av manualer och Aldata Oy:s tjänster. Hur jag bygger upp manualen och testar den beskriver jag i empiridelen. Själva manualen och testerna bifogar jag som bilagor i slutet av arbetet. Jag kommer att ha speciell fokus på det fjärde implementeringssteget som är träning och test av scenarion, dessa presenteras i kapitel 2.7.4.

2. AFFÄRSSYSTEM

Affärssystem, informationssystem, datasystem, ADB-system, applikationer och ERP-system (Enterprise Resource Planning) är alla olika benämningar som används då man talar om system som används till att stödja, förenkla, planera och följa upp en verksamhet av något slag. Systemen är vanligtvis antingen specialiserade på någon funktion eller så består det av moduler. Ifall det är frågan om en funktion kan det t.ex.

vara fakturering. Ifall systemet består av flera moduler kan de vara följande: inköp, lager, logistik, produktion, personal och lön.(Fredholm, Peter)

Affärssystem är ett mycket omfattande begrepp. Ett affärssystem består av en databas och ett varierande antal programvaror som samlar upp, styr och bearbetar information som hjälper den administrativa styrningen och kontrollen av verksamheten i ett företag. De affärssystem som i dag finns på marknaden är väl utvecklade och kan användas i nästan vilket företag som helst. Det finns också affärssystem som är mer eller mindre inriktade på olika branscher och dessutom affärssystem som är endast avsedda för t.ex. handelsföretag och serviceföretag.(Jonsson, Patrik & Mattsson, Stig-Arne)

För övrigt innehåller affärssystemen en databas som kopplar ihop de olika programvarorna ett företag använder sig av, detta underlättar då företaget att få ut information om olika händelser i affärsprocessen.

Nedan kan man se de vanligaste systemtyperna som Peter Fredholm tar upp i boken Elektroniska Affärer:

- Order-, lager- och faktureringssystem
- Material- och planeringssystem
- Ekonomisystem med delsystem för reskontra, bokföring och likviditetsplanering
- Inköpssystem
- Transportadministration

2.1 Historia

Allt sedan datoriseringen fick sin start på 1960-talet har affärssystemen utvecklats ständigt. Man kan ändå säga att utvecklingen fick sin start på 1970-talet då man utvecklade ett automatiseringsverktyg som var specifikt designat till att underlätta materialplaneringen för olika verksamheter inom biltillverkningsindustrin. Eftersom man inom tillverkningen av bilar har ett behov av stora mängder komponenter som skall

anlända till rätt plats i rätt tid uppstod tanken om ett fungerande system för att få detta skede effektiverat och automatiserat. Första standardiserade verksamhetsövergripande systemlösningen som kom ut på marknaden var Material Requirements Planning vars förkortning var MRP. MRP blev en stor succé som ännu i dag används av olika företag. (Magnusson, Johan & Olsson, Björn)

MRP:s efterträdare MRPII kom ut på 1980-talet efter att man fortsatt att utveckla de standardiserade systemlösningarna. Skillnaden mellan MRP och MRPII var att man ville med det nya systemet få fram mer övergripande fokus på hela materialhanteringen. En begränsande faktor för utvecklingen av systemlösningarna på 1970- och 1980-talet var tekniken. (Magnusson, Johan & Olsson, Björn)

Genom att tekniken förändrades och utvecklades på 1990-talet ledde det till att utvecklingen av affärssystemen fick mer fart. Största orsaken till att utvecklingen accelererade på 1990-talet var den ökade tillgängligheten av IT-teknik. Man började mer och mer bygga ihop så kallade super-system som baserade på modultänkandet, vilket innebar att man kunde ta bort för företaget onödiga moduler eller sätta till moduler som behövdes. Dessa system fick benämningen Enterprise Resource Planning, förkortat ERP. ERP gjorde det möjligt att man kunde tala om en systemlösning som mer eller mindre kunde täcka de värdeskapande och värdestödjande processerna som en verksamhet kan innefatta. (Magnusson, Johan & Olsson, Björn)

2.2 Syftet med affärssystem

Med affärssystem syftar man till att förbättra och effektivisera verksamheten i företag genom att effektivt utnyttja IT-lösningar. För att effektivisera hela verksamheten i ett företag med hjälp av ett affärssystem har man stor nytta av två aktiviteter som hjälper till förbättring av beslutsprocessen och effektivisering av processer. (Affärssystem)

2.3 Aktörer

Affärssystem används i dag av företag i alla olika storlekar t.ex. allt från mindre butiker med få varor till stora koncerner. Vilket affärssystem som väljs och används är beroende på företagets storlek. Affärssystem som rekommenderas för mindre företag är t.ex. Softone business, Mamut och Garp. Affärssystem som rekommenderas för medelstora företag är Jeeves, Monitor och OneWorld. För stora företag rekommenderas SAP R3 och Oracle E-Business Suite, dessa båda presenteras senare.(Affärssystem)

2.4 Aktiviteter

Affärssystemen är i dag uppbyggda på moduler som kan grupperas i olika applikationsområden i företag. Applikationsområden som vanligtvis förekommer i affärssystem är t.ex. ekonomi, produktion, marknadsföring och försäljning, distribution, och personaladministration. Dessa applikationsområden består av flera olika moduler. Vanligtvis väljer företagen fritt vilka moduler man vill ha och kan ha nytta av i sin verksamhet. Nyttan med att få välja moduler ger företagen möjligheten att konfigurera sitt system så att det uppfyller de specifika kraven på informationstillgång och informationsbearbetning. Nedan kan man se i figur 1 några exempel på vilka olika moduler Oracle erbjuder åt sina kunder. Affärssystemet Oracle presenteras senare i detta kapitel.(Oracle)

Error! Reference source not found.*Figur 1. Moduler i olika applikationsområden.(Oracle)*

2.5 Fördelar och möjligheter

Fördelar ett företag kan få ur ett affärssystem är bland annat kortare ledtider, effektivare processer, bättre kontroll, sänkta driftkostnader, ökad datakvalitet och förenklad managementagende. (Magnusson, Johan & Olsson, Björn)

Enligt Fredholm finns det en massa olika möjligheter som ett affärssystem kan medföra:

- Optimera och automatisera administrativa processer
- Ge uppdaterad information till alla medarbetare
- Ökad kvalitet på informationen eftersom den kan delas och återanvändas av olika delsystem
- Finns funktioner som hjälper att ta fram rapporter, statistik och beslutsstöd åt personal och ledning
- Vissa modernare system kan kopplas till internet och på så sätt hämta, lämna och presentera information till omvärlden
- Ett väl fungerande affärssystem är en nyckel till att förbättra ett företags kundservice i form av korta ledtider, kostnadseffektivitet, minimala fel, flexibilitet och god informationstillgänglighet.
- Man tror idag på att affärssystemen kommer att bli bättre på att övervaka affärsprocesser.

2.6 Nackdelar och risker

Nackdelar med affärssystem är att de bland annat bidrar med olika risker, strömlinjeformning, leverantörsberoende, ägandeproblematik och inlåsnings effekter. (Magnusson, Johan & Olsson, Björn)

Det finns massor av faktorer man bör ta i beaktande då man väljer ett affärssystem, nedan finns några exempel som Fredholm tar upp i boken 99 koncept:

- Prisen på affärssystemen är komplexa och bör därför analyseras noga

- Flexibla system blir mer komplexa att implementera, detta kan resultera i att kostnaderna för att implementera systemet märkbart större än själva licenskostnaden.
- Vissa leverantörer tar eventuellt betalt för data som producerats med hjälp av deras system och senare används av ett annat system. Denna prisstrategi kan medföra oväntade kostnader då olika system integreras.
- Man bör noga granska avtalsförslagen som systemleverantören presenterar. Det förekommer ofta att leverantören har få krav på sig själva, men de har sedan en massa krav på kunden.
- Ifall man har ett mindre företag bör man sträva till att välja ett enklare system som är lättare och snabbare att implementera, förmånligare som medför att återbetalningen sker snabbare.

2.7 Implementering

Då ett företag beslutar sig för att anskaffa sig ett affärssystem finns det flera olika steg som man bör ta i beaktande under hela processen. Jag kommer att steg för steg ta upp några viktiga synpunkter som bör beaktas då man vill lyckas med implementeringen. Enligt Jelenic och Rattanajinda 2006 säger ursprungliga källan att det finns 8 steg som man bör följa då man inför ett nytt affärssystem. Jag tar upp några av dem i detta kapitel.

2.7.1 Förstudie och planering

Första steget är att bestämma en projektledare eller en projektgrupp som är ansvarig för införandet av affärssystemet. Denna person eller grupp funderar sedan över vad egentligen företaget vill få ut av affärssystemet. Efter att man fastställt kraven på ett affärssystem är det lättare att börja söka efter det system som passar företaget bäst. Det finns hundratals olika affärssystem på marknaden som är inriktade på olika branscher. Ifall det är möjligt lönar det sig att ladda ner en testversion på några av de alternativa affärssystemen.(ERP)

2.7.2 Val av affärssystem

I detta skede börjar man att se närmare på de alternativ som verkar intressanta. Man jämför de systemleverantörer som har ett system som motsvarar de kriterier som man i förstudien satt upp. I detta skede är det mycket viktigt att företaget har klart för sig vilka krav man har på affärssystemet. Då man sedan går vidare till att välja leverantör kan det löna sig att välja en sådan leverantör som har levererat system till företag inom samma bransch. Det underlättar mycket om leverantören har erfarenhet av den bransch som den egna verksamheten hör till. Det är också viktigt att välja en leverantör som det är lätt att hålla kontakt med, eftersom investering i affärssystem är en lång process och därför kommer relationen till leverantören att vara långsiktig. (Jelenic, Kristina & Rattanajinda, Trairat)

Då man i en verksamhet beslutar sig för att ta i bruk ett affärssystem bör man göra ett strategiskt val över hurdant system man vill ha. Enligt Fredholm bör man då välja en av de tre följande punkterna.

1. Att själv utveckla ett eget system som täcker företagets egna behov.
2. Att inskaffa ett så standardsystem som är uppbyggt på moduler. I detta system finns det moduler eller också så kallade delsystem till alla områden i företag som kan vara aktuella.
3. Att skaffa de bästa systemen för varje enskilt ändamål. Man väljer alltså t.ex. det bästa ekonomisystemet, det bästa produktionssystemet osv. Slutligen integrerar man dessa olika moduler med varandra.

Då man utvecklar ett eget system är det frågan om ett helt och hållet skräddarsytt affärssystem. Detta alternativ har ändå slumpats av många på grund av att man insett att det blir svårt att hänga med i utvecklingen med dessa system. Modulbaserade systemen fungerar bättre i helhet eftersom modulerna kan dela på data som finns i systemet. Det är i princip inte möjligt att skaffa ett heltäckande system som skulle vara bäst på alla olika

delområden i ett företags verksamhet. Ifall man väljer de bästa leverantörerna för var delsystem skilt kan man få goda resultat, men detta resulterar i höga kostnader och att underhållet för att integrera systemet blir mycket omfattande.(Fredholm, Peter)

2.7.3 Implementeringsprocessen

Efter att man noga studerat olika alternativ av affärssystem och till slut valt det system som verkar vara det bästa för företagets verksamhet är det dags att gå till nästa steg, implementeringsprocessen. I detta skede är det synnerligen viktigt att företaget inte överlåter hela ansvaret till leverantören. Företaget bör delta aktivt i implementeringen och dessutom bör företaget tydligt förklara vad man egentligen vill få ut av affärssystemet. Man bör komma överens med leverantören att vem som ansvarar för vad under implementeringen.(Jelenic, Kristina & Rattanajinda, Trairat)

2.7.4 Träning och scenarion

Projektgruppen bör också bekanta sig med all mjukvara som affärssystemet erbjuder. Detta är mycket viktigt för att få en bild av hur det nya affärssystemet kommer att fungera. Sedan bör man ordna träning för personalen. Det rekommenderas att tillåta åtminstone 3 dagar träning för varje anställd.(Checklist)

Man bör göra scenarion som är gjorda som om det var en riktig händelse i företaget. Man bör variera på övningshändelserna för att de anställda får en bättre träning. Man bör även göra luntlappar och möjliga manualer som underlättar användningen i början.

Projektgruppen bör göra en slutlig test på affärssystemet innan det tas i bruk, efter detta test är det ännu möjligt att göra ändringar om det anses nödvändigt (O'Donnell, Sean W)

2.7.5 Go Live

Till sist är det dags att ta i bruk affärssystemet alltså ”Go Live”. Nu är det dags att gå igenom att alla områden inom systemet fungerar. Enligt O’Donnell rekommenderas det att göra en kort checklista innan man tar i bruk affärssystemet, den kan se ut på följande sätt:

- Lagret stämmer i systemet
- Produkter och priser stämmer
- Ifall ändringar har skett bör de åtgärdas
- Personalen är utbildad och tränad
- En stödperson från leverantören finns på plats t.ex. första dagen
- Personalen får stöd under deras första riktiga transaktioner

I detta skede är det också mycket viktigt att man i upphandlingsskedet kommit överens med leverantören om support. Ifall man inte diskuterat detta kan företaget eventuellt vara tvunget att beställa en konsult från leverantören som kan ha hög timlön. Man bör ha gjort ett avtal med leverantören som beskriver vad som hör till supporten och hur länge det är i kraft för att undvika olika tvister. Vissa leverantörer har en fast årsavgift för support.(Jelenic, Kristina & Rattanajinda, Trairat)

3. UPPBYGGNAD AV MANUAL

Då man dokumenterar något projekt som i detta arbete är en användarmanual är det vanligtvis frågan om ett problem som bör lösas eller en uppgift som bör göras. Dokumenteringen brukar vanligtvis utarbetas så att den senare kan vara till nytta åt andra. Dokument är inte någon form av skönlitteratur eller uppsats, därför är det tillåtet att använda bilder, tabeller och andra hjälpmedel som underlättar att få fram budskapet till användaren. Man behöver alltså inte skriva allting i textform.(Nikander)

En bra uppbyggd manual hjälper den som använder manualen att göra sitt arbete rätt, effektivt och smidigt. Enligt Casady har en effektiv användarmanual följande särdrag: den är bra uppbyggd, den har en attraktiv design, den är uppbyggd så att användaren lätt kan följa instruktioner och senare utnyttja dem på rätt sätt och den är illustrerad på ett ändamålsenligt sätt så den är lätt att förstå.

Då man bygger ihop en effektiv manual bör man enligt Casady steg för steg följa dessa punkter:

- Förbereda skrivandet
- Skriva en skiss och sedan be feedback på den
- Bearbeta texten och söka eller planera illustrationer
- Sidornas layout
- Göra slutliga versionen av manualen
- Tillverka och distribuera manualen
- Arrangera träning för manualen
- Göra en rapport till företagsledningen

Första steget då man börjar skriva en manual är att göra en lista över de viktigaste punkterna, uppgifterna och ämnen man kommer att behandla i manualen. Sedan bör man ordna dem i en relevant ordningsföljd. För varje sektion i handboken för man göra en sammanfattning över dess viktigaste punkter och exempel, steg och aktiviteter. Före man går vidare från detta skede rekommenderas det att diskutera med manualens potentiella användare över vad de tycker är viktigt och vad som bör vara med i manualen.(Casady, Mona J)

Vanligaste orsakerna till att människor läser manualer först då de är i nöd eller vid behov att se någon lösning på ett problem är lathet och att man tycker att de inte är till någon hjälp.(Nikander)

Då man fått första versionen av handboken färdig bör man ge den till en utomstående som sedan läser igenom den och ger feedback på den. Detta kan man att man läser texten ur ett annat perspektiv. Sedan är det dags att göra ändringar och förbättringar på basen av den feedback man fått. Några andra viktiga punkter som enligt Casady bör redigeras i detta tillfälle är:

- Kolla uppställningen, grammatiken, skiljetecken och texten överlag
- Bestäm fonter för texten, huvudrubriker, underrubriker m.m.
- Välj och förbered bilder, dessa hjälper att förstå viktiga delar i manualen

Sedan är det dags att fundera över hur sidorna bör se ut och hur man bygger upp dem. Man bör ha tillräckligt stora marginaler så att det är möjligt att binda manualen och att användaren kan göra anmärkningar i den. Manualer som är tryckta dubbelsidigt och bundna i vänstra kanten bör för varje kapitel ha en högerhand första sida som har ett udda nummer. Udda sidorna bör ha större vänster marginal och övriga sidorna bör ha större höger marginal. Ifall det är frågan om en manual som är tryckt på båda sidorna och binds i övre kanten bör man lämna större marginal i övre kanten än i nedre kanten.(Casady, Mona J)

Dokumentets utseende har vanligtvis stor roll på dokumentets kvalitet och innehåll. God information kan vara onödig ifall användaren måste göra stort arbete för att få fram den.(Nikander)

Sidnumreringen bör finnas i nedre kanten. Man bör numrera sidorna så att det lätt går att uppdatera sidorna, ifall man inte gör det hamnar man eventuellt att ändra på hela manualen då man gör ändringar i ett kapitel. Sidnumreringen kan göras så att man börjar med kapitel 1 och sedan delar in kapitlet i 1.1, 1.2, 1.3 osv.(Casady, Mona J)

Slutliga versionen av manualen är den kopia av vilka de färdiga manualerna sedan trycks. Sista stegen som man gör i manualen är pärmsbladet och innehållsförteckningen. På pärmen bör förekomma manualens namn, författare, företag, datum och möjlig upphovsrätt. Man kan även göra en lista på övriga personer som medverkat i uppbyggandet av manualen. Man kan trycka manualen själv eller så överlåta tryckandet

till en utomstående t.ex. ett tryckeri. Enligt Casady bör man tänka på följande saker oberoende om vilket alternativ väljs.

- Kostnaden för tillverkningen och distribueringen kommer att vara beroende på ditt val av papper. Papper varierar mycket med tanke på vikt, kvalitet och slutprodukt.
- En pärm i granna färger är lättare att hitta bland en mängd andra mappar, böcker och papper.
- En manual med en hård pärm och papper av god kvalitet håller längre än en manual men mjuk pärm och papper av sämre kvalitet.
- Ifall man har bilder både på pärmen och inne i manualen bör man fundera noga hur man trycker bilderna. Bilderna kan rubbas t.ex. genom att de gnids mot andra material och av solljus.
- Pappret bör vara så pass hårt att texten inte skiner igenom pappret ifall den är tryckt dubbelsidigt.
- För varje kapitel kan man ge en skild färg för att snabba och underlätta sökandet av rätt kapitel.
- Man bör binda manualen så att det lätt går att byta ut sidor ifall några eventuella uppdateringar görs eller ifall något misstag händer och en sida går sönder. En mapp kan vara mycket behändigare än en spiralbunden pärm.

Även de bästa manualerna är ineffektiva ifall en anställd inte vet hur man skall använda den. Träningstillfällena kan vara ett utmärkt stöd till att lära de anställda att använda den nya manualen på ett effektivt sätt. Bästa sättet att få igång träningen till den nya manualen är att man diskuterar med företagsledningen och får deras accept. Man bör be av ledningen efter ett skriftligt dokument som förpliktar anställda att delta i träningstillfället.(Casady, Mona J)

Efter att man är färdig med den slutliga manualen, delat ut den, arrangerat träningstillfällena för anställda, då återstår bara ett steg, göra en rapport till företagsledningen. Enligt Casady bör följande saker ingå i rapporten:

- Förklara avsikten med manualen

- Hänvisa till innehållsförteckningen
- Rikta läsaren till de viktigaste delarna av manualen
- Gör läsarna medvetna om vem som hjälpte till att planera och förverkliga manualen
- Gör en sammanfattning över tiden som gick åt till att göra manualen
- Klargör fördelarna företaget har av manualen
- Gör en bilaga över till vem manualen är distribuerad
- Meddela ledningen över när manualen eventuellt blir uppdaterad

4. METODIK

I detta kapitel kommer jag att kort beskriva vad kvalitativ och kvantitativ forskning innebär och hur de skiljer sig från varandra. Jag presenterar också vad kvalitativ intervju, deltagande observation och fokusgrupp innebär. Till slut presenterar jag hur jag samlade in information.

4.1 Kvalitativ forskning

Kvantitativ och kvalitativ forskning skiljer sig från varandra på många olika sätt. Det som mest skiljer dessa metoder från varandra är att kvalitativ forskning brukar vara mer inriktad på ord istället för siffror. Begreppet kvalitativ forskning består av ett flertal olika metoder, av vilka de viktigaste är listade nedan och dessa metoder förklaras kort längre fram.(Bryman, Alan & Bell, Emma)

Viktigaste metoderna:

- Etnografi/deltagande observation
- Kvalitativa intervjuer
- Fokusgrupper

- Språkbaserade metoder för insamling och analys av kvalitativa data, t.ex. diskurs- och samtalsanalys
- Insamling och kvalitativ analys av texter och dokument

4.2 Etnografi/deltagande observation

Etnografi och deltagande observation är en metod som innebär från forskarens sida ett långvarigt engagemang angående de studerande personernas liv. Etnografi är dessutom en term som används till att hänvisa till det skriftliga resultatet man kommit fram till från en sådan forskning. Dessa båda termer är ändå relativt svåra att skilja ifrån varandra tack vare att båda riktar sin fokus på ett engagemang i en grupp under en lång tidsrymd, iakttar gruppens beteende, lyssnar på vad som diskuteras mellan individerna och dessutom ställer frågor. (Bryman, Alan & Bell, Emma)

Etnografen som vanligtvis är en deltagande observatör brukar använda sig av andra metoder än endast observation i form av intervjuer, vanliga samtal och skriftliga källor. Etnografen kan välja mellan att ha en öppen eller dold roll. Med öppen roll menas det att etnografen meddelat gruppen som den studerar att den gör en undersökning. Med dold roll menas då att undersökningsgruppen inte vet om etnografen. Dessa olika metoder har sina fördelar och nackdelar. Då det är frågan om en öppen roll kan individerna som undersöks ge en annan bild av verkligheten eftersom de vet att de är med i en undersökning och tvärt om ifall det är frågan om en dold roll kan etnografen få ut mera på grund av att individerna inte vet att de är med i en undersökning. Det är mycket viktigt att etnografen gör fältanteckningar eftersom det kan vara svårt att komma ihåg allt som hänt under dagen. (Bryman, Alan & Bell, Emma)

4.3 Kvalitativa intervjuer

Intervjuer är troligtvis den mest använda metoden inom kvalitativ forskning. Orsaken till att intervjuer är så attraktiva beror säkert på att dessa är mycket flexibla. Intervjuandet,

utskrivandet av intervjuerna och sedan analyserandet av utskrifterna kan vara tidsmässigt relativt långa men detta kan vanligtvis anpassas efter forskarens personliga liv. Då en kvalitativ intervju görs bör man komma ihåg att banda in hela intervjun, så man senare kan lyssna på den och fatta upp viktiga saker från bandet. (Bryman, Alan & Bell, Emma)

Nedan kan man se några punkter som enligt Bryman och Bell är kännetecknande för kvalitativa intervjuer:

- Intresset är riktat mot den intervjuades ståndpunkter
- Det är önskvärt att intervjun rör sig i olika riktningar, för att få kunskap om vad intervjupersonen upplever som viktigt och relevant
- Intervjuaren kan avvika från olika former av intervjuguider eller frågescheman, man ställer gärna nya frågor under intervjun som inte planerats och dessutom kan intervjuaren variera på frågornas ordningsföljd
- Forskaren vill gärna ha fylliga och detaljerade svar
- En och samma person kan intervjuas flera gånger

Enligt Steinar Kvale har kvalitativa intervjustudier sju olika stadier. Dessa är följande: Tematisering, design, intervjuandet, överföring till bearbetningsform, bearbetning och analys, resultat och rapportering. (Trost, Jan)

Första steget är tematisering, alltså man formulerar intervjuens syfte och klargör vilket eller vilka problemområden som är aktuella. I detta skede bör man fundera över vad man vill få reda på med hjälp av intervjun. Till följande kommer designen, vilket innebär att man bör utforma en frågeguide som är till stöd under intervjun. Sedan är det dags för själva intervjun. Intervjun bör utföras som man planerat och man bör inte endast vara uppmärksam på svaren utan även på relationerna, både intervjuarens och den intervjuades. Efter att intervjun är gjord är det dags att överföra svaren till bearbetningsbar form, materialet som uppstått under intervjun skall kunna bearbetas och analyseras, så därför måste intervjumaterialet göras tillgängligt på något sätt. Följande steg är sedan bearbetning och analys, i detta skede är det dags att bearbeta och analysera det tillgängliga materialet som i detta skede är intervjuerna, övriga observationerna och

andra omständigheter. Efter att analysen är färdig borde man få några ledtrådar till vilket resultat man kommit fram till. Sista stadiet är att skriva en rapport.(Trost, Jan)

4.4 Fokusgrupp

Fokusgrupp är en intervjuform som består av ett antal personer som diskuterar ett ämne som bestämts på förhand. Gruppdeltagarna har sedan egna åsikter om ämnet. Alla som deltar i fokusgruppen har något gemensamt, det kan vara frågan om ålder, kön, erfarenheter m.m. Frågorna ställs av en eller flera intervjuare eller moderatorer, som har en intervjuguide som stöd.(Fokusgrupper)

Man kan sammanställa resultatet av en fokusgruppintervju på många sätt. Själva intervjun kan bandas in, man kan skriva ner intervjun i löpande text. Efter att man samlat in resultat är det dags att analysera dessa på basen av värdebärande ord, kommentarer, åsikter osv. Man kan även göra anteckningar under intervjun och endast ta med sådant man är ute efter. Intervjuns syfte avgör vad man vill ha ut av sin fokusgrupp. Resultaten man får kan senare användas som stöd till förbättringar, hjälpmedel till att följa tidigare genomförda förändringar eller till kvalitativ forskning.(Fokusgrupper)

Fördelar med fokusgruppintervjuer är att de är relativt lätta och billiga att ordna. Man får relativt mycket ut av intervjuerna eftersom deltagarna går djupt in i diskussioner och de fyller upp varandras åsikter och tankar. Nackdelar kan vara att sammansättningen och bekvämligheten mellan deltagarna inte är bra, intervjuarens förmåga att leda intervjun och frågeguidens utformning kan vara faktorer som kan begränsa intervjuns resultat. Bearbetning av dokumentationen kan också eventuellt anses som jobbigt.(Fokusgrupper)

4.5 Hur gjorde jag?

I en diskussion med Lovisa Färghandels ägare och anställda kom det fram att det finns ett behov för ett system som skulle täcka, effektivisera och stöda företagets verksamhet. Då uppstod idén över att göra detta examensarbete angående affärssystem. Företaget hade för ca. 10 år sedan börjat implementera Prefix-affärssystemet men detta lades sedan ner på grund av tidsbrist och några olika problem. Exempel på problem som uppstod under senaste försök av implementering var t.ex. förnyat produktregister vid millenniumskiftet. Detta medförde då att alla produkter i registret måste ändras då Finland övergick från mark till euro. Företaget har tills vidare endast använt Prefix-faktureringen.

I april 2009 tog jag initiativet och föreslog att systemet skulle köras igång. Efter att ägarna gav grönt ljus kördes projektet igång. Jag deltog i några olika kurser angående Prefix-affärssystemet och sedan började själva implementeringen av systemet. Kundregistret fanns färdigt inne i systemet eftersom det användes i faktureringen. Följande steg var att skriva in leverantörer och produkter. Vissa leverantörer och produkter fanns färdigt inne i systemet tack vare Väritutku:s register som överförs elektroniskt till varje butik som använder Prefix.

Nästa steg var att välja vad examensarbetet skulle handla om. Alternativen var en dokumentation över själva implementeringen eller en skraddarsydd användarmanual som skulle underlätta användningen vid försäljningen. Företaget hade en manual från tidigare men den hade några negativa sidor tack vare dess storlek och dessutom var den skriven på 1990-talet så vissa uppdateringar måste utföras t.ex. FIM till EUR

För att kartlägga behovet intervjuade jag företagets anställda i form av en fokusgruppintervju. Fokusgruppintervjun ägde rum den 9 december. I den deltog båda ägarna och företagets 3 försäljare. Ägarna har i arbetet benämningarna respondent 1 och 2, medan försäljarna har benämningarna respondent 3, 4 och 5. I figur 2 kan man se mera information om respondenterna. Enligt den teori som jag presenterat kan forskaren ha en dold eller öppen roll i en fokusgrupp (se kapitel 4.2 och 4.4). Jag valde att ha en öppen roll eftersom jag önskade få så mycket åsikter, tankar och önskemål till stöd för uppbyggnaden av manualen.

Respondent 1	Kön: Man Ålder: 55 Uppgift i företaget: Företagets ägare och Verkställande Direktör.
Respondent 2	Kön: Kvinna Ålder: 55 Uppgift i företaget: Företagets ägare som sköter faktureringen, betalningar och försäljning.
Respondent 3	Kön: Man Ålder: 55 Uppgift i företaget: Försäljare.
Respondent 4	Kön: Kvinna Ålder: 53 Uppgift i Företaget: Försäljare
Respondent 5	Kön: Man Ålder: 41 Uppgift i Företaget: Försäljare.

Figur 2. Respondentlista

Fokusgruppintervjun utfördes dagtid vid kassan då butiken var öppen. Detta medförde att alla respondenter inte kunde delta i alla diskussioner. Jag delade ut en intervjuguide i förhand åt respondenterna, för att de kunde bekanta sig med den innan fokusgruppintervjun kördes igång. Frågorna i intervjuguiden bearbetade ja enligt teorin över uppbyggnad av manual (se kapitel 3). Intervjuguiden finns bifogad som bilaga 1. I bilaga 1 finns också respondenternas tankar och önskemål som framkom under fokusgruppintervjun. Fokusgruppintervjun presenteras närmare i kapitel 4.6.

I fokusgruppintervjun tog jag reda på vilka delar av affärssystemet som respondenterna tycker är viktiga och hur dessa borde presenteras i manualen. Angående manualens layout diskuterades dokumentuppställningen, bilder, font-storlekar, kapitel och rubriker. Sedan planerade vi övning och test av manualen. Övningen och scenario-testen presenteras senare i kapitel 6.

4.6 Datainsamling

I detta kapitel presenteras information som framkom i fokusgruppintervjun. Jag dokumenterade fokusgruppintervjun genom att göra anteckningar över respondenternas tankar, idéer, åsikter och önskemål. Varje respondent hade också skrivit in önskemål på intervjuguiden som jag delade ut till dem tidigare. Jag antecknade även olika observationer som jag märkte under fokusgruppintervjun.

4.6.1 Beståndsdelar

Alla respondenter var av samma åsikt att de viktigaste delarna som bör vara med i manualen är de vardagliga kassarutinerna och problemsituationer. Respondent 4 önskade klar förklaring på returnering av varor och byte av varor. Respondent 1 och 2 betonade kontant- och kreditförsäljning. Respondent 5 ville även ha klara förklaringar på affärssystemets egna så kallade ”funktionsknappar”. Dessa situationer önskade de att skulle förklaras i form av verkliga övningssituationer. Respondenterna betonade även att de skulle förklaras kort, enkelt, klart och koncist. Övrigt som togs upp var att det inte skulle finnas några onödiga finesser med som skulle kunna leda till missförstånd.

4.6.2 Layout

Layouten önskades vara klar, lätt och tydlig. Alla var överens att det behövdes en tydlig innehållsförteckning som skulle underlätta sökandet av rätt situation. Respondent 5 önskade att öppning av systemet och de vanligaste funktionerna skulle befinna sig i början av manualen. Respondent 4 ville ha med bilder i manualen eftersom de kunde vara ett bra stöd till att förstå olika situationer. Font-storleken önskades vara större än vanlig brödtext eftersom detta kunde underlätta snabb läsning.

4.6.3 Övningar

Respondent 1 och 2 önskade individuell träning i form av verkliga försäljningssituationer som t.ex. kontant- och kreditförsäljning, produktsökning och returnering av varor. Respondent 5 ville att övningen skulle göras med företagets riktiga produkter som finns i affärssystemet. Enligt respondent 4 var kontantförsäljningsskedena ganska klara, så istället önskade hon mera övning på problemsituationer. Alla respondenter var överens över att kreditförsäljningen var en av de största och mest krävande ändringen då det nya affärssystemet körs igång. Tidigare skrevs forsedlar för hand och härefter skrivs de in i systemet. Andra viktiga övningar som önskades var att skriva in, söka och uppdatera produkter och kunder. De önskade också situationer då kunden returnerar eller möjligtvis byter en vara. En annan viktig del var också målfärgsförsäljningen med olika nyanseringsprisgrupper.

4.6.4 Annat

Alla respondenter tyckte det var relativt svårt att ge önskemål till manualen eftersom affärssystemet inte ännu är i bruk. Jag märkte även en viss nervositet hos respondenterna då olika delar av affärssystemet diskuterades. ”*Det kommer att bli jobbigt i början*”, ”*tur att vi inte kör igång detta på sommaren*”, ”*jag är för gammal för sådana här grejer*” var några kommentarer som kom fram under intervjun. Men över all misstänksamhet och nervositet kändes det ändå som om alla var rätt så nyfikna och ivriga med att det kommer något nytt.

5. ALDATA SOLUTION OYJ

Aldata Solution Oyj som är grundat 1986 är ett finskt företag som har verksamhet på internationell nivå. I dag är Aldata en av de globalt ledande leverantörerna av olika programvarulösningar för tillverkning, internationell detalj- och partihandel och tredjepartslogistik. Aldata är ett ständigt växande företag inom branschen.(Aldata 2)

Företaget utvecklar olika integrerade programvarulösningar som deras kunder sedan kan ha nytta i form av att samla, sköta och analysera olika sorter av data. Med hjälp av Aldatas lösningar kan företag dessutom optimera dess verksamhets inkomster och utgifter. Till Aldatas sortiment hör olika programvarulösningar för detalj- och partihandel t.ex. hantering av masterdata, marknadsplanering och sortiment, butiksfunktioner, logistik och distribution, prognoser och påfyllning, leverantörshantering och kundhantering. Alla dessa funktioner slås ihop med hjälp av avancerade spårningsfunktioner.(Aldata 2)

Aldata har kontor i Finland, Sverige, Frankrike, Tyskland, Slovenien, Stor-Britannien och USA. Man kan i figur 3 se var Aldata har kontor och var företaget har olika installationer. Kontoren är de röda punkterna och installationerna är de gula punkterna.(Aldata 2)

Företagets målsättning är: ”Att tillhandahålla lösningar som ökar din produktivitet, vinst, prestationsförmåga och konkurrenskraft”. (Aldata 2)

11



Figur 3. Aldatas verksamhet runtom i världen

5.1 Aldata Prefix

Aldata Profix är en programvara som är speciellt uppbyggd för företag inom varuhandelbranschen. Profix-programvaran är en helhetslösning för integrering av kassa, logistik, olika flödeskedjor och elektronisk handel inom ett företag. Profix-programvaran omfattar alla peng- och materialaktiveter så som beställning av varor, lagerhandling, fakturering (även elektronisk fakturering), inköps- och försäljningsbeställningar, inköps- och försäljningsreskontra.(Aldata 2)

Profix underlättar de dagliga rutinerna inom ett företag och påskyndar och förbättrar kundservicen. Många ledande butikskedjor i Finland har valt att använda Aldata Profix-programmet. Sammanlagt har Profix installerats i över 1500 olika affärer i olika branscher runt om i landet.(Aldata 2)

Profix fungerar i Linux- och Unix-baserade företagsmiljöer och som arbetsstationer kan man använda Windows-produkter. (Aldata 2)

5.2 Pålitlighet, kapacitet och kostnadseffektiv

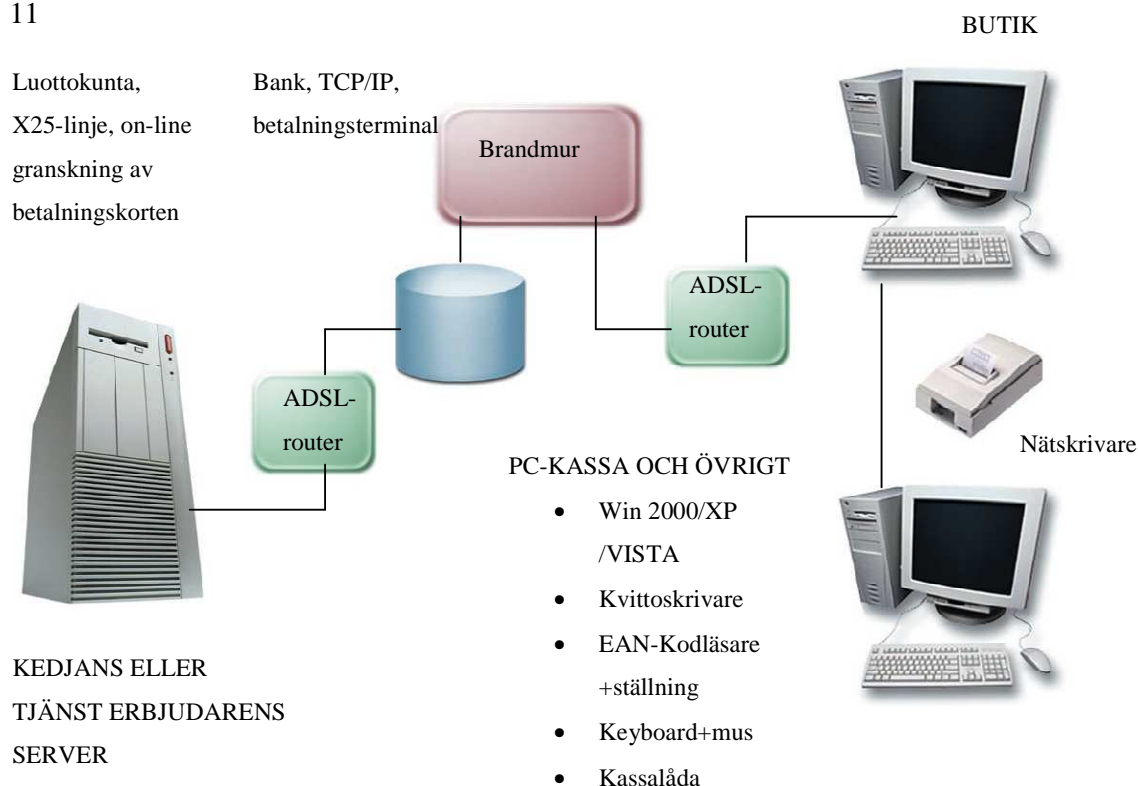
Den nya generationen av Profix-systemet baserar sig på Novells Suse Linux-operativsystem. Med begreppet SuseLinux menas pålitlighet, kapacitet, förbättrad datasäkerhet och kostnadseffektiv licenspolitik. Suse är en förkortning av *Software- und System-Entwicklung*. Eftersom installeringen och konfigureringen av operativsystemet är relativt lätt borde systemet vara snabbt i bruk. Novell har försäkrat att med hjälp av deras Partner-stöd kunna ge Aldatas kunder det stöd de behöver. Aldatas Linux-baserade Profix skyddar kundernas tidigare investeringar genom att SuseLinux kan installeras i alla de vanligaste anordningarna som företag använder sig av. Det är även lätt att flytta över de äldre Profix-egenskaperna till nya Linux-Profix. (Aldata 2)

5.3 Trådlös Profix

Med Piccolink2000, som är Profix trådlösa system kan du använda nästan vilket som helst av Profix-programmen. Inventering, beställningar, saldofrågor osv. kan alla flyttas från fasta arbetsstationer till den plats där arbetet egentligen händer. Piccolink2000 och Profix Piccolink-paketet gör det möjligt att förbättra kundservicen genom att göra arbetsiden effektivare. Systemet fungerar med hjälp av Bluetooth, WLAN och GPRS-teknologin.(Aldata 2)

Det är även möjligt att kostnadseffektivt ta i bruk Piccolink2000 i mindre företag. För att ta i bruk lösningen behövs en PL2000-anordning som är utrustad med webbläsare, sträckkodläsare, WinCE-operativsystem och terminalemulator. Dessutom behövs förbindelser som Bluetooth och WLAN.(Aldata 2)

11



Figur 4. Exempel på en Aldata lösning

5.4 Elektroniskt kvittoarkiv - Snabba kvittoskrivare

Det elektroniska kvittoarkivet har utvecklats så att det stämmer överens med det lagstadgade arkiveringen av kvitton, alltså ett elektroniskt kvitto sparas automatiskt då ett kvitto i pappersform skrivs ut. Denna funktion möjliggör säkerhetskopiering av den elektroniska kvittoarkiveringen.(Aldata 2)

Kvittoarkivet har också lett till att företag kan byta ut deras gamla standard kvittoskrivare till nya termokvittoskrivare som har en högre utskriftshastighet. Detta leder sedan till snabbare och bättre kundservice.(Aldata 2)

5.5 Nätfakturering

Prefix erbjuder företag möjligheten att spara den tid som går åt till faktureringen. Med Prefix internetfakturaoptionen skickas fakturorna till kunden elektroniskt som nätfaktura. Detta sker via internetfakturaoperatören eller bankens proxy. Nätfakturfunktionen kan vara en lösning till att inte mera behöva skriva ut fakturor i pappersform, sätta in dem i brev och slutligen skicka dem.(Aldata 2)

6. MANUALEN

I detta kapitel kommer jag att presentera hur jag byggde upp Prefix-Manualen. Målet med manualen är att den skall vara lätt läst och lätt att förstå. Visuella uppställningen skall vara klar med goda marginaler som underlättar läsandet och dessutom utrymme för eventuella anteckningar.

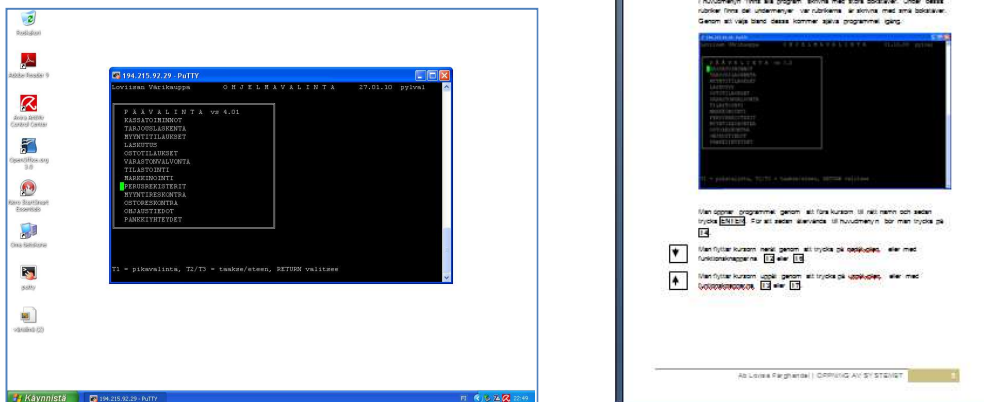
6.1 Behov

Ur fokusgruppintervjun kom det fram ett antal saker som de anställda lade tyngd på och de önskade att skulle finnas med i manualen (se kapitel 4.6). I intervjuguiden fanns det

några frågor som jag fick bristfälliga svar på t.ex. frågor över layouten. Jag beslöt mig att lösa dessa frågor enligt teorin över uppbyggnad av manual som presenteras i kapitel 3.

6.2 Första versionen av manualen

Jag valde att bygga upp manualen i Microsoft Word eftersom det är ett bekant program med goda egenskaper. Manualens struktur består av ett pärmbild, innehållsförteckning, själva kapitlen och underrubriker. Jag placerade också in bilder till så gott som varje delsak i manualen för att underlätta förståendet och användningen. Bilderna gjorde jag genom ”Screenshots” i Profix-programmet. Sedan redigerade jag bilderna i Microsoft Word och till sist placerade jag dem på rätt plats i manualen. I vänstra bilden i figur 5 kan man se hur programmet ser ut i skärmen vid företagets kassator. I högra bilden i figur 5 ser man hur den regisserade bilden ser ut i Profix Manualens Word-dokument.



Figur 5. Profix Screenshot - Före och efter.

Fonten jag valde till brödtexten var arial med bokstavsstorlek 12. Jag valde arial eftersom jag tycker den är tydlig och lättläst. Jag lämnade rikligt med mellanrum mellan texter och bilder för att göra manualen åskådligare. De texter som man skall hitta snabbt eller är viktigare markerade jag med fet stil.

Flera av de anställda satte stor tyngd på att innehållsförteckningen skulle vara tydlig. Jag gav endast numrering till kapitelrubrikerna och deras underrubriker. Detta gjorde jag p.g.a. jag tyckte det blev relativt rörigt med en massa underrubriker med numrering. De viktigaste delarna har numrering för att man snabbt och lätt hittar dem t.ex. 2.4 PRODUKT INFORMATION. I figur 4 som finns nedan kan man se handbokens innehållsförteckning.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. ÖPPNING AV SYSTEMET.....	3
1.1 Logga in till systemet.....	3
1.2 Att röra sig mellan menyerna.....	5
1.3 Avslutning/Stänga Systemet.....	6
1.4 Funktionsknappar.....	7
1.5 Skriva in information.....	8
2. FÖRSÄLJNINGSTILLFÄLLE.....	8
2.1 Produktförsäljning.....	8
2.2 Försäljarinformation.....	8
2.3 Kundinformation.....	9
Kundens namn på kvitto.....	9
2.4 Produktinformation.....	10
Produktraderna med tassan.....	11
Rabatt för en produktrad.....	11
Nettopris.....	12
Redigering av en färdig rad.....	13
Radering av en färdig rad.....	14
Skriva in text på kvitto.....	15
2.5 Kvittorabatt.....	15
2.6 Betalningssätt.....	17
Faktura betalning (Maksu laskulla).....	18
2.7 Annullering av handel.....	22

Annullering av handel på handelsdagen, redigeringskvitto ...	22
Göra ett redigeringskvitto	22
Annullering av handel i senare skede, returneringskvitto	24
3. Grunda en ny kund	24

Figur 5. Innehållsförteckning

6.3 Utvärdering av manualen

Efter att första versionen av manualen var färdig var det dags att bygga upp ett scenario på basen av den information jag fick ur fokusgruppintervjun. Jag byggde upp ett scenario som var verklighetsbaserat och vilket omfattade vardagliga kassahändelser i företaget. Uppgifterna i scenariot utformade jag enligt de önskemål som framkom i fokusgruppintervjun (se kapitel 4.6.3).

Följande steg var att testa scenariot på en anställd. Första scenariot testades på respondent 5. Man kan se hur scenariot framskred uppgift för uppgift i scenario test 1. Uppgifterna i scenariot skulle lösas endast med hjälp av manualen. Jag antecknade även olika observationer som jag upptäckte under testets gång.

Under scenario test 1 kom det fram några brister i manualen. Bristerna och förbättringarna presenteras i kapitel 6.3.2.

6.3.1 Scenario Test 1

Scenario test 1 gjordes den 22.12.2009. Scenariot som finns bifogat som bilaga 2 testades av respondent 5. Jag kommer nedan att kort beskriva uppgift för uppgift hur testet lyckades. Före själva testet kördes igång gav jag handboken till respondent 5 för att han

skulle kunna bekanta sig med den innan testet. Första uttrycken som han sade var ”fin layout” och ”bra med en innehållsförteckning”. Sedan var det dags att köra igång testet.

Uppgift 1 Öppna och logga in till Prefix-systemet.

Resultat Öppningen och inloggningen av systemet skedde utan bekymmer.

Uppgift 2 Torsten Bengtsson kommer in och köper följande produkter kontant:

- 7 rullar Lutece 36051107 tapeter
- 5 liter VS-Valmis liisteri
- 1 paket tapetseringsredskap
- 1 st Waschbär svamp

Torsten är en bekant kund som vanligtvis får 10 % rabatt på alla produkter förutom de som är färdigt på special.

Resultat Tillfället lyckades utan bekymmer. Tapeten var på special så den var den ända produkten som inte fick 10 % rabatt.

Uppgift 3 Följande dag kommer Torsten Bengtsson och hämtar en rulle Lutece-tapet 36051107 tillbaka och vill ha pengar tillbaka.

Resultat Returen av tapetrullen lyckades utan bekymmer. Informationen hittades lätt i handboken.

Uppgift 4 Karin Söder som är en yrkesmålare kommer och söker följande produkter på kredit:

- 1 x 10 Teknos Tela 3 vit målfärg

- 2 rullar Scotch Blue 25 mm målartejp
- 1 paket Coloria-rollerset
- 1 liter Vs-lackbensin

Hon är en välbekant kund så hon får 10 % rabatt på alla produkter förutom de produkter som är på erbjudande från tidigare.

Resultat Här framkom det ett antal problem i uppgiften som inte kunde lösas med hjälp av handboken. Problemen var t.ex. hur man bör gå till väga för att få nästa kundnummer, i vilket fält väljs kundens kredituppgifter, hur utföra en vardaglig beställning som hålls öppen. Bristfällig information om kreditförsäljning.

Uppgift 5 Det har kommit brev från Väritukku att VS-lackbensinens pris har stigit. Höj priset på VS-lackbensin till 4,90 €.

Resultat Lyckades efter lite bekymmer på vägen. Kräver förbättringar av förändringar i basregistren.

Uppgift 6 Karin Söder hämtar tillbaka en rulle Scotch Blue 25 mm målartejp som hon tidigare under veckan sökte. Sedan vill hon ha följande produkter till på kredit:

- 8,75 m² Rhino Pro Malaga medium kork-matta
- 1x5 l Bostik Golv- och vägg lim

Resultat Uppstod bekymmer med att hitta rätt beställning. Kunde inte minska mängden på tejrullarna på grund av detta. Kräver förbättringar på kreditförsäljning.

Uppgift 7 Börje Salming kommer in och önskar att öppna ett konto i företaget. Han har nyss börjat bygga ett hus i Pernå Kyrkoby. Hans personuppgifter är följande:

Börje Salming
Backstensstrandvägen 12
07930 Pernå
Tel. 040 705 05 05

Resultat Lyckades utan bekymmer tack vare de tidigare problemen som uppstod i uppgift 4.

I bilaga 2 hittar man de kommentarer som respondent 5 gav över testet.

6.3.2 Brister och förbättringar

I scenario test 1 framkom det problem i uppgift 4 och 5. I uppgift 5 uppstod det problem med att grunda en ny kund. Problem som uppstod var att få nästa kundnummer och i vilket fält man väljer kundens kredituppgifter. I uppgift 5 behövs det bättre beskrivning över hur man ändrar uppgifter i basregistret. Jag gjorde några ändringar på dessa delar i manualen. Jag gick t.ex. in och provtestade snabbknappen för ny kundnummer. Det visade sig att jag hade skrivit in fel snabbknapp i manualen. Jag införde även några nya screenshots för att förtydliga dessa steg i manualen.

För att testa ifall ändringarna som gjordes i manualen efter scenario test 1 byggde jag upp ett nytt test, scenario test 2. Scenario test 2 är en modifierad version av scenario test 1.

6.3.3 Scenario Test 2

Scenario test 2 gjordes tisdagen 5 januari 2010. Scenario test 2 finns bifogat som bilaga 3. Testet gjordes på respondent 3. Personen i fråga hade för 10 år sedan bekantat sig med Prefix-systemet men systemet kändes ändå relativt nytt eftersom han inte använt det på länge. Respondent 3 hade lika som respondent 5 finska som modersmål och det medförde vissa problem med att förstå vissa benämningar på svenska som fanns i manualen. Användningen och flyttande mellan menyerna gick utan problem.

Uppgift 1 Öppna och logga in till Prefix-systemet.

Resultat Öppningen av systemet och inloggningen lyckades utan bekymmer.

Uppgift 2 Petter Friman kommer in och köper följande produkter kontant. Han är inte kreditkund så hans namn finns inte i registret men han frågar ifall han kan få sitt namn på kvittot.

- 2 x 1 liter Tikkurila Helmi Möbelfärg Vit
- 1 paket VS-Penselset
- 1 liter VS-lackbensin
- 1 rulle Scotch Blue Scotch Blue 25 mm målartejp

Resultat Uppstod problem med att skriva in namnet på kvittot. Övrig information som behövdes i uppgiften hittades rätt så lätt i handboken och resten lyckades korrekt.

Uppgift 3 Petter kommer tillbaka samma dag och hämtar tillbaka en liter Helmi möbelfärg och han vill ha pengar tillbaka.

Resultat Med hjälp av handboken lyckades returneringskvittot korrekt.

Uppgift 4 Nina Nilsson kommer in och köper följande produkter kontant:

- 7 rullar Lutece 36051107 tapeter

Efter att 7 tapetrullar är inslagna ändrar hon sig och vill ha bara 6 rullar.

- 5 liter VS-Valmis liisteri
- 1 paket tapetseringsredskap
- 1 st Waschbär svamp

Nina är en bekant kund som vanligtvis får 10 % rabatt på alla produkter förutom de som är färdigt på special.

Resultat Det uppstod lite bekymmer och tvivel då respondenten försökte göra ändring på raden, det lyckades till slut då han granskade lagermängden. Till slut gav han 10 % rabatt på produkterna. Uppgiften lyckades med lite bekymmer.

Uppgift 5 Magnus Thomasson kommer in och köper följande produkter kontant.

- 10 m² Rhino Pro Malaga medium kork-matta
- 1x5 l Bostik Golv- och vägg lim

Han är din bekant så du ger kvittorabatt till följande 10-tal.

Resultat Produktraderna lyckades bra. Kork-mattan hittades genom T1-sökfunktionen. Kvittorabatten lyckades också. Uppgiften lyckades utan bekymmer.

Uppgift 6 Sören Åkerberg kommer in och söker följande produkter på kredit.

- 5 x 20 liter Teknos Tela 3 Vit
- 3 paket Coloria Rollerset

Resultat Respondenten hittade rätt kund och gjorde sedan en faktura åt kunden.
Uppgiften lyckades efter lite problem med att hitta kunden.

Uppgift 7 Erkki Repo kommer till butiken och berättar att han nyss flyttat till Lovisa och nu kommer han att renovera alla inre ytor i huset. Han ber om att bli kreditkund i butiken. Erkkis kontaktuppgifter är följande:

Erkki Repo

Köysikuja 4

07900 LOVIISA

Tel. 040 8070900

Resultat Den nya kunden grundades genom att trycka T15 i kassaförsäljningsrutan.
Lite osäkerhet vilken information skulle fyllas i på vilken rad. Efter att kunden skrivits in i registret granskade respondent 3 ifall kundens fanns där, och kunden fanns i registret.

6.4 Resultat

På basen av test 1 var manualen fungerande till en viss grad. Respondent 5 påpekade på några delar som t.ex. svårigheter med språket, betalning på kredit och även problem med

att grunda ny kund i registret. För att underlätta dessa problem som uppstod gjorde jag några ändringar i handboken. Jag strävade sedan i test 2 att göra liknande uppgifter som i test 1 för att se om ändringarna var lyckade.

Test 2 lyckades i sin helhet så gott som utan problem, vissa problem uppstod men i mitt tycke var de så obetydliga att det inte behövdes göras några flera ändringar. Respondent 3 var av samma åsikt som respondent 5 att det uppstod vissa svårigheter i förståelsen av olika benämningar eftersom handboken var gjord på svenska och han själv hade finska som modersmål. Jag observerade själv en aning osäkerhet med de olika snabbtangenter som programmet använder sig av. Detta medförde ändå inte några större bekymmer under testets gång

Den slutliga manualen täcker alla delområden som uppdragsgivaren önskade. Eftersom manualen är uppbyggd i Microsoft Word är det lätt att uppdatera den i framtiden. Jag tog med endast få funktioner av Aldata Prefix som är ett välutvecklat affärssystem med ett stort antal olika funktioner. Slutliga manualen finns bifogad som bilaga 4.

7. SAMMANFATTNING

I detta arbete har jag behandlat begreppet affärssystem, teori över hur man bygger upp en manual och till slut byggde jag upp en användarmanual som skall underlätta ibruktageandendet av affärssystemet Prefix. Uppbyggnaden av manualen var rätt så tidskrävande då jag först själv måste bekanta mig med det nya systemet. Sedan byggde jag upp en intervjuguide som användes i fokusgruppintervjun som utfördes på företagets anställda. Med fokusgruppintervjun önskade jag få fram tankar, önskemål och åsikter över hurdan manual företagets anställda vill ha. Manualen önskades vara klar och tydlig. Alla respondenter var överens att de ville ha med kontant- och kreditförsäljning, problemsituationer och de vanligaste dagliga kassarutinerna.

Under arbetets gång har jag som skribent fått en klarare bild över vad begreppet affärssystem innebär. Då arbetet framskred och jag sedan började bygga upp manualen blev jag också mera bekant med företagets affärssystem, alltså Prefix. Jag anser att jag kommer att ha stor nytta av den information jag fått under arbetets gång. Jag är relativt

nöjd med slutresultatet på manualen. På basen av feedbacken och sista scenariot-testet anser jag att manualen var rätt så lyckad.

Om jag nu startade om från början med att bygga en manual skulle jag vänta ett halvt år innan jag kör igång. Eftersom företaget inte ännu hade använt affärssystemet var det svårt att utreda vad respondenterna önskade till manualen.

Uppbyggnad och utvärdering av manualen var den mest tidskrävande delen av arbetet. Jag rekommenderar att då man bygger upp en manual bör den testas i form av liknande scenarier som jag gjorde i arbetet. Med hjälp av scenarierna fick jag genast reda på ifall manualen var fungerande eller inte. Man märker även genast var problem uppstår och vilka delar kräver förbättring. Respondenterna var väldigt tacksamma över den övning de fick ur scenarierna. De önskade mera motsvarande övning innan affärssystemet körs igång.

Företaget kommer att stor nytta av manualen med vardagliga kassarutiner och problemsituationer. Eftersom manualen är uppbyggd i Microsoft Word kan man lätt gå in och göra ändringar, förbättringar och uppdateringar i framtiden.

KÄLLOR

Aldata. 2008. Tillgänglig: <http://www.aldata-solution.com/se/F%C3%B6retag/> Hämtad 9.1.2009.

Aldata 2. 2008. Tillgänglig:
<http://www.aldata-solution.com/fi/Ratkaisut/V%C3%A4hitt%C3%A4is-%20ja%20tukkauppa/Myym%C3%A4l%C3%A4toiminnot/Erikoistavarakaupan%20ratkaisut/>
Hämtad 4.3.2009.

Affärssystem. 2009. Tillgänglig:
<http://www.xn--affrssystem-n8a.net/Storaf%C3%B6retag/tabid/146/language/en-US/Default.aspx> Hämtad 20.3.2009.

Bryman, Alan & Bell, Emma. 2003. Företagsekonomiska forskningsmetoder. Författarna och Liber AB. 621 s. ISBN 91-47-07510-4

Casady, Mona J. 1992. The write stuff for training manuals. I: Training & Development vol 46, nr 3. s. 17-21.

Checklist. 2009. Tillgänglig: <http://www.bpic.co.uk/checklst.htm> Hämtad 15.12.2009.

ERP. 2009. Tillgänglig: <http://www.management-hub.com/marketing-erp.html> Hämtad 15.12.2009.

Fokusgrupper .2009. Tillgänglig:
www.skane.se/upload/.../fokusgrupper_memeologen.doc Hämtad 1.12.2009.

Fredholm, Peter. 2002. Elektroniska affärer. Femte upplagan. Lund: Studentlitteratur. 376 s. ISBN 91-44-02480-0

Fredholm, Peter. 2004. 99 koncept. Lund: Studentlitteratur. 326 s. ISBN 91-44-03542-X

Jelenic, Kristina & Rattanaajinda, Trairat. 2006. Magisterarbete ”Åtta steg till att införa nya affärssystem” vid Handelshögskolan vid Göteborgs Universitet. Tillgänglig: <http://gupea.ub.gu.se/dspace/bitstream/2077/3365/1/IA7400%20Kristina%20Jelenic,Trairat%20Rattanaajinda.pdf> Hämtat 14.12.2009.

Jonsson, Patrik & Mattsson, Stig-Arne. 2005. Logistik. Lund: Studentlitteratur. 548 s. ISBN 978-91-44-04182-7

Magnusson, Johan & Olsson, Björn. 2005. Affärssystem. Lund: Studentlitteratur. 204 s. ISBN 91-44-04619-7

Microsoft Dynamics NAV. 2009. Tillgänglig: <http://www.excellent.se/se/affaerssystem-ekonomisystem/microsoft-dynamics-navision> Hämtad 19.3.2009.

Nikander. Vinkkejä dokumentointiin. 1998. Tillgänglig: <http://www.cs.helsinki.fi/group/alabra/nikander/dokumentointi/dokumentointi.html> Hämtat 24.11.2009.

O'Donnell, Sean W. 5 Steps To Successful ERP Implementation. 2009. Tillgänglig: <http://www.datacorinc.com/articles/news/erp.pdf> Hämtad 15.12.2009.

Oracle. 2008. Tillgänglig: <http://www.oracle.com/global/se/solutions/mid/Broschyr.pdf> Hämtad 20.3.2009.

SAP. 2009. Tillgänglig: <http://www.sap.com/sweden/company/index.epx> Hämtat 19.3.2009.

Trost, Jan. 1997. Kvalitativa intervjuer. Lund: Studentlitteratur. 131 s. ISBN 91-44-00374-9

Widerberg, Karin. 2002. Kvalitativ forskning i praktiken. Lund: Studentlitteratur. 232 s. ISBN 91-44-01828-2

Bilaga 1. Fokusgruppintervju

Fokusgruppintervju

Ab Lovisa Färghandel

1. Vilka delar av affärssystemet tycker ni är viktiga och bör vara med i handboken?

Respondent 1 & 2: De vanligaste kassarutinerna och specialsituationer
Kontant- och kreditförsäljning

Respondent 4: Vanligaste kassafunktionerna (produkt returnering osv.) och
inmatning av nya varor

Respondent 5: Problemlösningar, dagliga rutiner och förklaring av
snabbknapparna

2. Hur vill ni att dessa viktiga delar presenteras?

Respondent 1 & 2: Verkliga övningsituationer med bilder osv.

Respondent 5: Först ett enkelt sammandrag i början och sedan noggrannare
senare

3. Hur detaljerat borde de olika delarna förklaras?

Respondent 1 & 2: Kort, enkelt och koncist

Respondent 4: Enkelt och klart. Inga onödiga finesser

4. Hurdan Layout skulle ni vilja ha på manualen?

4.1 Uppställning

Respondent 5: Start och vanligaste funktionerna först

4.2 Färger

Respondent 5: Viktiga saker med tjock text och andra färger

4.3 Mellan rubriker

4.4 Bilder

Respondent 4: Gärna tack! Underlättar användningen

4.5 Font storlek

Respondent 5: Tillräckligt stor (ej överdrift)

4.6 Övrigt

Respondent 5: ”Hyvä hakemisto” tack!

5. Övriga tankar, åsikter och önskemål över handoken?

6. Hurdan övning skulle ni vilja ha?

Respondent 1 & 2: Individuell träning av verkliga försäljningssituationer.
Kreditförsäljning, produktökning, kontantförsäljning och
returnering av varor.

Respondent 4: Kassaförsäljning och försäljning på faktura.

Behövs inte mycket övning på kontantförsäljning, istället
mera problemsituationer.

Respondent 5: Övning med själva programmet och ”riktiga varor”.

7. Övriga frågor som kom fram under intervjun...

Bilaga 2. Profix Scenario 1

Profix Scenario 1

Ab Lovisa Färghandel

1. Öppna och logga in till Profix-systemet.
2. Torsten Bengtsson kommer in och köper följande produkter kontant:
 - 7 rullar Lutece 36051107 tapeter
 - 5 liter VS-Valmis liisteri
 - 1 paket tapetseringsredskap
 - 1 st Waschbär svamp

Torsten är en bekant kund som vanligtvis får 10 % rabatt på alla produkter förutom de som är färdigt på special.

3. Följande dag kommer Torsten Bengtsson och hämtar en rulle Lutece-tapet 36051107 tillbaka och vill ha pengar tillbaka.
4. Karin Söder som är en yrkesmålare kommer och söker följande produkter på kredit:
 - 1 x 10 Teknos Tela 3 vit målfärg
 - 2 rullar Scotch Blue 25 mm målartejp
 - 1 paket Coloria-rollerset
 - 1 liter Vs-lackbensin

Hon är en välbekant kund så hon får 10 % rabatt på alla produkter förutom de produkter som är på erbjudande från tidigare.

5. Det har kommit brev från Väritutku att VS-lackbensinens pris har stigit. Höj priset på VS-lackbensin till 4,90 €.

6. Karin Söder hämtar tillbaka en rulle Scotch Blue 25 mm målar-tejp som hon tidigare under veckan sökte. Sedan vill hon ha följande produkter till på kredit:

- 8,75 m2 Rhino Pro Malaga medium kork-matta
- 1x5 l Bostik Golv- och vägg lim

7. Börje Salming kommer in och önskar att öppna ett konto i företaget. Han har nyss börjat bygga ett hus i Pernå Kyrkoby. Hans personuppgifter är följande:

Börje Salming

Backstensstrandvägen 12

07930 Pernå

Tel. 040 705 05 05

Kommentarer: Respondent 5: ”Vanlig kassaförsäljning helt OK, eftersom man ser hur det framskrider. Försäljning till faktura osäkert för icke har printer i kopplad så att man kunde se resultat. Manualen helt OK, lite stör förstås det att en själv har finska som modersmål och skulle gärna utreda saker på sin modersmål för att vara säker på saker.”

Bilaga 3. Profix Scenario 2

Profix Scenario 2

1. Öppna och logga in till Profix-systemet.
2. Petter Friman kommer in och köper följande produkter kontant. Han är inte kreditkund så hans namn finns inte i registret men han frågar ifall han kan få sitt namn på kvittot.
 - 2 x 1 liter Tikkurila Helmi Möbelfärg Vit
 - 1 paket VS-Penselset
 - 1 liter VS-lackbensin
 - 1 rulle Scotch Blue Scotch Blue 25 mm målartejp

3. Petter kommer tillbaka samma dag och hämtar tillbaka en liter Helmi möbelfärg och han vill ha pengar tillbaka.

4. Nina Nilsson kommer in och köper följande produkter kontant:

- 7 rullar Lutece 36051107 tapeter

Efter att 7 tapetrullar är inslagna ändrar hon sig och vill ha bara 6 rullar.

- 5 liter VS-Valmis liisteri
- 1 paket tapetseringsredskap
- 1 st Waschbär svamp

Nina är en bekant kund som vanligtvis får 10 % rabatt på alla produkter förutom de som är färdigt på special.

5. Magnus Thomasson kommer in och köper följande produkter kontant.

- 10 m2 Rhino Pro Malaga medium kork-matta
- 1x5 l Bostik Golv- och vägg lim

Han är din bekant så du ger kvittorabatt till följande 10-tal.

6. Sören Åkerberg kommer in och söker följande produkter på kredit.

- 5 x 20 liter Teknos Tela 3 Vit
- 3 paket Coloria Rollerset

7. Erkki Repo kommer till butiken och berättar att han nyss flyttat till Lovisa och nu kommer han att renovera alla inre ytor i huset. Han ber om att bli kreditkund i butiken. Erkkis kontaktuppgifter är följande:

Erkki Repo

Köysikuja 4

07900 LOVIISA

Tel. 040 8070900

BILAGA 4. Prefix Manual

2009



PREFIX MANUAL



Jonas Hällfors

Ab Lovisa Färghandel

1.10.2009

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. ÖPPNING AV SYSTEMET	3
1.1 Logga in till systemet	3
1.2 Att röra sig mellan menyerna.....	5
1.3 Avslutning/Stänga Systemet.....	6
1.4 Funktionsknappar	7
1.5 Skriva in information	8
2.FÖRSÄLJNINGSTILLFÄLLE	8
2.1 Produktförsäljning.....	8
2.2 Försäljarinformation.....	8
2.3 Kundinformation	9
Kundens namn på kvitto.....	9
2.4 Produktinformation	10
Produktraderna med tassen.....	11
Rabatt för en produktrad	11
Nettopris.....	12
Redigering av en färdig rad.....	13
Radering av en färdig rad.....	14
Skriva in text på kvitto	15
2.5 Kvittorabatt	15
2.6 Betalningssätt	17
Faktura betalning (Maksu laskulla)	18
2.7 Annulering av handel.....	22
Annulering av handel på handelsdagen, redigeringskvitto (Korjauskuitti)	22
Göra ett redigeringskvitto	22
Annulering av handel i senare skede (Palautuskuitti)	24
3. GRUNDA EN NY KUND	24

1. ÖPPNING AV SYSTEMET



För att öppna systemet bör man först starta PC:n från strömbrytaren. Efter att PC:n laddat upp Windows, startar man Profix genom att trycka på snabbblänken på arbetsbordet.

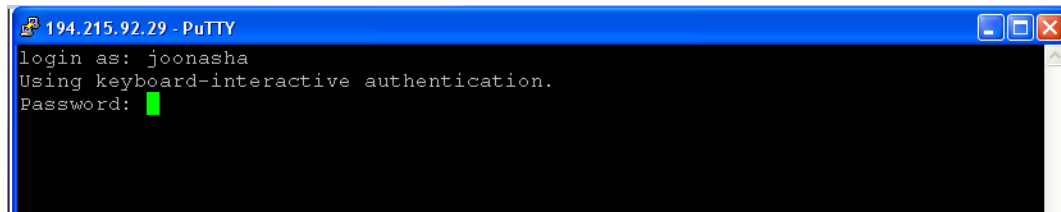
1.1 Logga in till systemet

För att logga in till systemet bör man ge sitt användarnamn och lösenord. Dessa bör skrivas med små bokstäver.

När skärmen frågar efter:

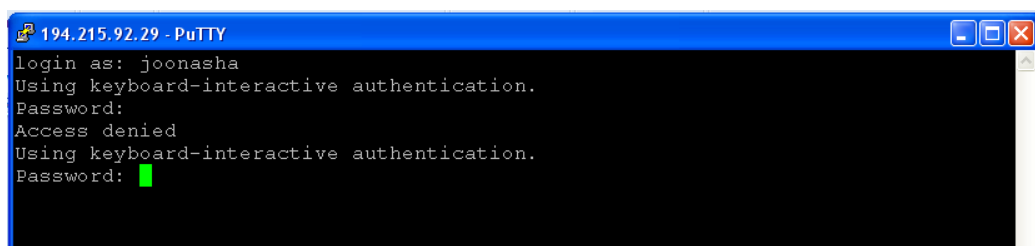
login as: Bör man skriva in sitt användarnamn i det gröna blinkande fältet.

Password: Skriver man in sitt lösenord i det gröna blinkande fältet. Då man skriver lösenordet syns det inte på något sätt, man bekräftar det med att trycka Enter.



```
194.215.92.29 - PuTTY
login as: joonasha
Using keyboard-interactive authentication.
Password: █
```

Ifall användarnamnet eller lösenordet var fel begär systemet att man skriver om användarnamnet eller lösenordet.

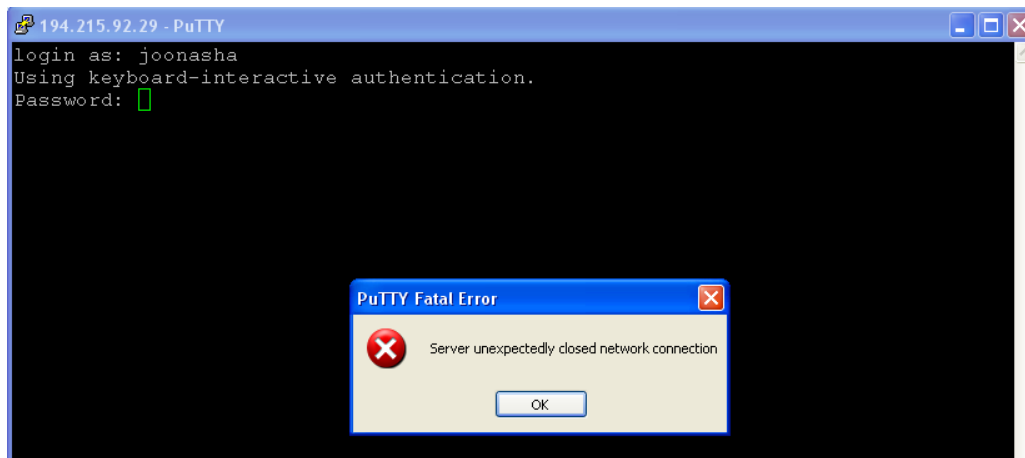


```
194.215.92.29 - PuTTY
login as: joonasha
Using keyboard-interactive authentication.
Password:
Access denied
Using keyboard-interactive authentication.
Password: █
```

Ifall systemet inte ännu godkänner inloggningen bör man granska att man använder små bokstäver, alltså man granskar att CapsLock-knappen inte är i användning.

Efter 5 felaktiga försök bryter systemet kontakten. Ifall detta händer måste man börja inloggningen från början.

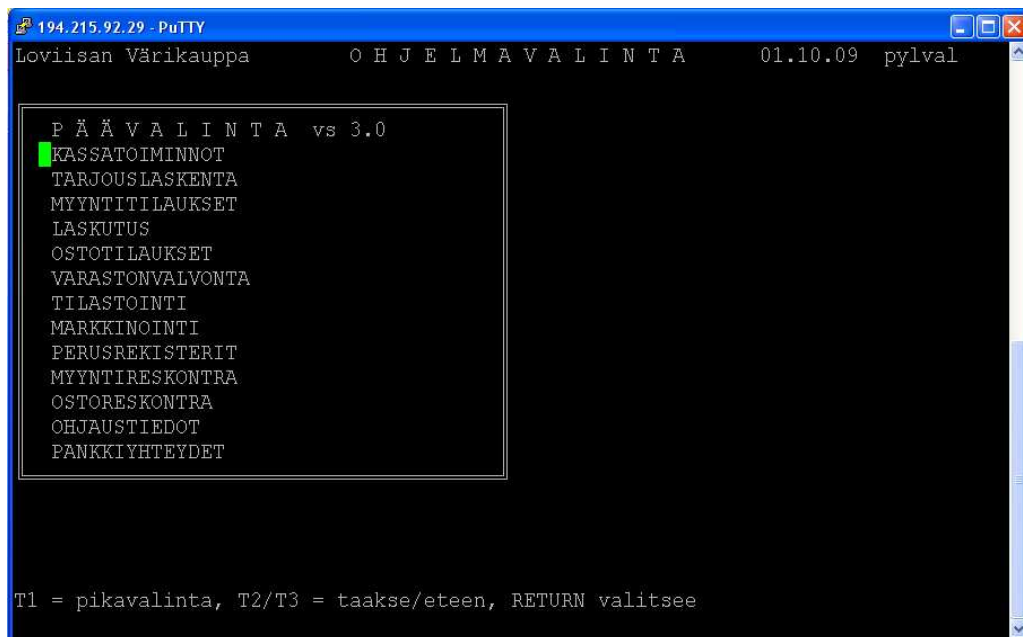
Ifall tiden mellan man skriver användarnamnet och att man skriver lösenordet blir för lång bryter systemet kontakten och då måste man börja inloggningen från början.



1.2 Att röra sig mellan menyerna

Efter att man har startat systemet öppnas huvudmenyn. I huvudmenyn finns alla program som finns till förfogande.

I huvudmenyn finns alla program skrivna med stora bokstäver. Under dessa rubriker finns det undermenyer var rubrikerna är skrivna med små bokstäver. Genom att välja bland dessa kommer själva programmet igång.



```
194.215.92.29 - PuTTY
Loviisan Väriskauppa      OHJELMAVALINTA      01.10.09 pylval

P Ä Ä V A L I N T A  vs 3.0
KASSATOIMINNOT
TARJOUSLASKENTA
MYNTITILAUKSET
LASKUTUS
OSTOTILAUKSET
VARASTONVALVONTA
TILASTOINTI
MARKKINOINTI
PERUSREKISTERIT
MYNTIRESKONTRA
OSTORES KONTRA
OHJAUSTIEDOT
PANKKIYHTEYDET

T1 = pikavalinta, T2/T3 = taakse/eteen, RETURN valitsee
```

Man öppnar programmet genom att föra kursorn till rätt namn och sedan trycka **ENTER**. För att sedan återvända till huvudmenyn bör man trycka på **T4**.



Man flyttar kursorn neråt genom att trycka på nedåt-pilen, eller med funtionsknapparna **T2** eller **T6**.



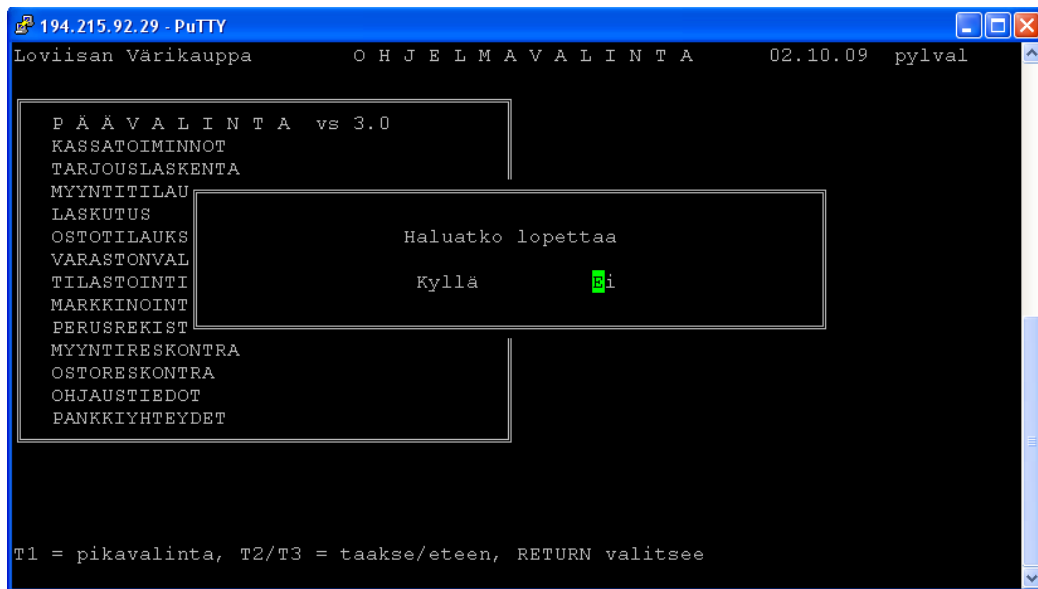
Man flyttar kursorn uppåt genom att trycka på uppåt-pilen, eller med funtionsknapparna **T3** eller **T7**.

1.3 Avslutning/Stänga Systemet

Man får aldrig lämna systemet öppet eller obevakat. Ifall detta händer kan vem som helst göra saker som systemet tillåter och ger möjlighet till.

Då man avbryter arbetet med öppna program stänger man dem genom att trycka på avslutningsknappen **T9**, varefter systemet återvänder till huvudmenyn.

Hela systemet stängs genom att trycka på avslutningsknappen **T9** i huvudmenyn. Man bekräftar avslutningen då systemet frågar efter bekräftning.



```
194.215.92.29 - PuTTY
Loviisan Väriskauppa      O H J E L M A V A L I N T A      02.10.09      pylval

P Ä Ä V A L I N T A  vs 3.0
KASSATOIMINNOT
TARJOUSLASKENTA
MYYNTITILAU
LASKUTUS
OSTOTILAUKS
VARASTONVAL
TILASTOINTI
MARKKINOINT
PERUSREKIST
MYYNTIRESKONTRA
OSTORESKONTRA
OHJAUSTIEDOT
PANKKIYHTEYDET

Haluatko lopettaa
Kyllä      Ei

T1 = pikavalinta, T2/T3 = taakse/eteen, RETURN valitsee
```

Systemet avslutas genom att man bekräftar avslutningen med att trycka **K** (kyllä). Ifall man trycker **E** (ei) återvänder systemet till huvudmenyn.

Man bör avsluta dagen så att man har avslutat alla aktiviteter i systemet och att det står **login as:** i rutan. Ifall man inte gör det kan uppdateringar som görs i systemet under natten rubbas och detta kan leda till problem följande dag.

1.4 Funktionsknappar

I systemet används följande funktionsknappar **T1** – **T16**:

Knapp	Namn	Funktion i Menyn	Funktion i Programmet
T1	HAKU/PIKA (Sök/Snabb)	Start av snabbval	Sökfunktion
T2	EDELLINEN (Tillbaka)	Kursorns flyttning till föregående val	
T3	SEURAAVA (Följande)	Kursorns flyttning till följande val	
T4	EIKU (Nej)	Flyttning till föregående meny	Flyttning till föregående fält
T5	VALMIS (Färdig)	Start av snabbval	
T6	EdRuutu (Föregående ruta)	Kursorns flyttning till föregående val	
T7	SeRuutu (Nästa ruta)	Kursorns flyttning till följande val	
T8	PERUUTA (Återta/Cancel)	Flyttning till föregående meny	
T9	LOPETA (Avsluta)	Systemanvändningen avslutas	Retur till menyn
T10	APUA (Hjälp)	Frågor angående ruta eller program	Instruktioner angående fält eller program
T11	AliOhj (Underprogram)	Start av snabbval eller underprogram	
T12	POISTA (Ta Bort)		Borttagning av information

Systemet använder sig också av dessa vanliga knappar:

Insert	Sätt till/ersätt tecken
Delete	Ta bort följande tecken
Home	Klar, Avsluta
End	Ta bort alla tecken från kursorn framåt
Page Up	Föregående ruta
Page Dn	Följande ruta
Backspace	Ta bort tecken

1.5 Skriva in information

Information skrivs alltid in från tangentbordet och informationen godkänns genom att trycka på **Enter**. Efter att man godkänt flyttas man automatiskt till följande fält. Ifall det är frågan om rutans sista fält flyttas man till nästa ruta.

Man flyttar sig även framåt genom att trycka på **Enter** då man inte vill fylla i någon information. I detta fall blir fältet tomt eller så godkänns den information som programmet föreslår. Man kan flytta sig bakåt bland fälten genom att trycka på **T4** = Nej(Eiku)- knappen.

2. FÖRSÄLJNINGSTILLFÄLLE

2.1 Produktförsäljning

Försäljningen görs med hjälp av Kassa(Kassakone)-programmet. Man väljer i menyn **1 = MYNTITAPAHTUMA**. Försäljningstillfället består av 4 olika skeden/rutor. I första rutan väljer man försäljare, i andra rutan väljer man kund, i tredje slår man in produkterna och i fjärde rutan väljer man betalningsätt. Kvittot skrivs ut automatiskt efter att handelstillfället är slutfört.

2.2 Försäljarinformation

Man börjar med att slå in försäljarens nummer t.ex. **13 = Alpo Pesonen**.



```
194.215.92.29 - PuTTY
KASSAMYNTI                VS
Kassa  ?  Kuitti          Yhteensä          11.12.09  08:13:05

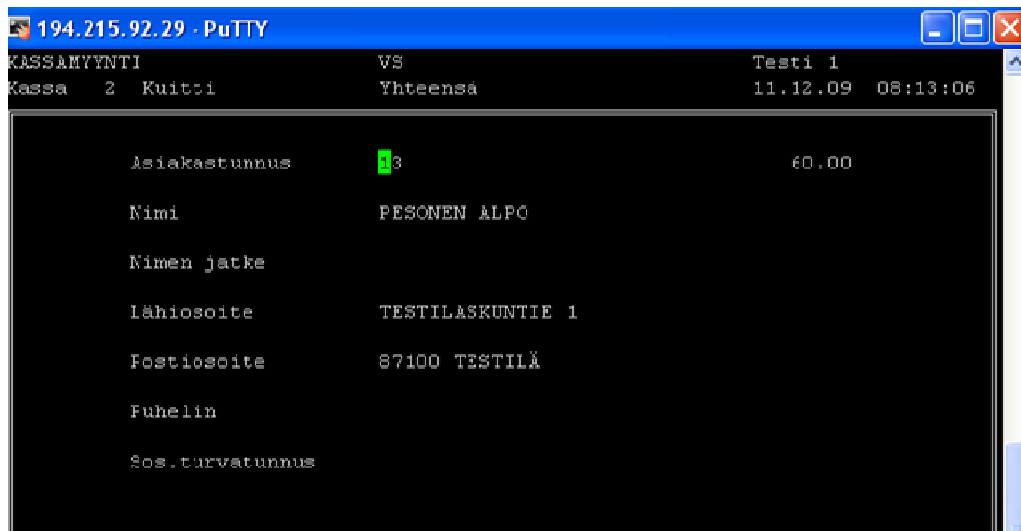
Verollisuus              1          Verollinen

Myyjän numero           █
```

I försäljarinformationsrutan väljer programmet automatiskt **K**, som menar att försäljningstillfället inkluderar skatt(verollinen). Eftersom all handel i butiken inkluderar skatt behöver man inte göra någon ändring i detta fält.

2.3 Kundinformation

I andra rutan frågar programmet efter kundens kundnummer som finns i kundregistret(**asiakasrekisteri**). Man kan söka efter kundnumret i registret genom att trycka på sök-knappen **T1** och sedan skriva in kundens namn.



Man kan ändra på kundinformationen genom att trycka på **T14** i kundnummer(asiakastunnus)- fältet. Ifall man inte vill spara kundinformationen kan man hoppa över denna ruta genom att trycka två gånger på **Enter**.

Kundens namn på kvitto

Man kan skriva kundens namn och kontaktinformationer på kvitto fastän man inte sparar dem i registret. Då man vid kundnumret trycker på **T13**, så kan man med genom att trycka på **Enter** flytta sig till ny ruta var man kan skriva in kundens namn och kontaktinformation.

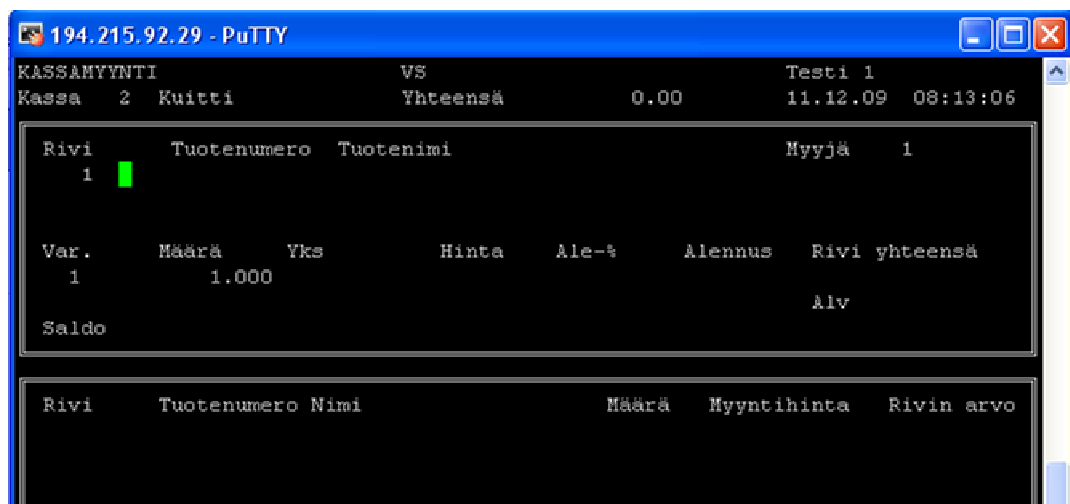
Den kundinformation som skrivs ut på kvitto försvinner från systemets minne efter att man skrivit ut kvitto. Ifall man vill spara informationen bör man skriva

in dem i kundregistret. Det lönar sig att spara kundens information ifall varorna senare skall levereras till kunden.

För senare marknadsföring får man endast fram de kunderna som är sparade i kundregistret.

2.4 Produktinformation

I tredje rutan väljs produktraderna. Varje enskild produkt kommer på en egen numrerad rad som börjar med produktnumret(EAN-koden). Produktnumret läser man med EAN-tassen, skriver in den för hand eller så söker man fram den i produktregistret genom att trycka på **T1**.

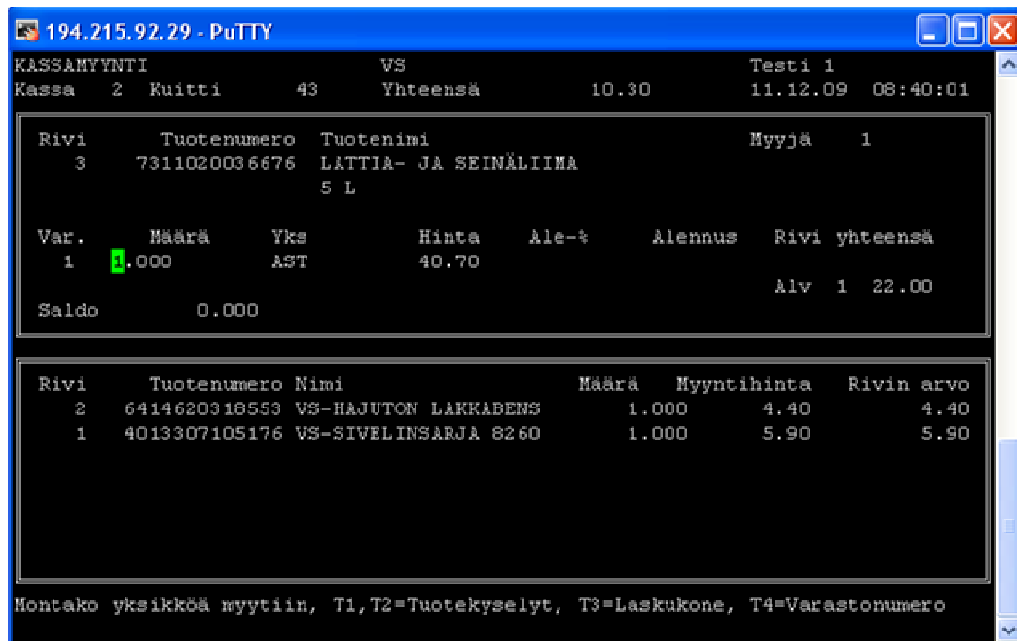


Efter detta dyker produktnamnet upp på rutan. Det är viktigt att man granskar produktnamnet p.g.a. efter att man godkänt raden uppdaterar systemet lagersaldot.

Efter produktnumret skriver man in sålda antalet av varan, ändrar möjligtvis styckepris, skriver in möjlig rabatt eller serienummer.

Man kan återvända till föregående fält genom att trycka på **T4** = Eiku-knappen. För att återvända till produktnummerfältet skall man trycka på **T8** = Peruuta-knappen.

Då man har skrivit in all information på raden och man vill godkänna den trycker man på färdig-knappen **T5** eller **Enter**. Sedan kan man fortsätta med att skriva in följande rad som är rad 2.



Då alla rader är färdiga och man vill fortsätta till att välja betalningssätt bör man trycka på Färdig-knappen **T5** eller på Avsluta-knappen **T9**.

Produktraderna med tassen

Då man använder sig av tassen räcker det att man läser EAN-koden och sedan skriver in antalet sålda produkter. Man godkänner raden genom att trycka på Färdig-knappen **T5** eller genom att trycka på Avsluta-knappen **T9** innan man läser nästa produkts EAN-kod. Ifall man vill ändra på priset eller ge eventuell rabatt flyttar man sig till rätt fält genom att trycka på **Enter**. Då man läst alla produkter flyttar man sig till betalningssätten eller möjliga kvittorabatter genom att trycka på **T5** eller **T9**.

Rabatt för en produktrad

Efter att man har godkänt produktnumret kommer priset som finns i produktregistret i Hinta Euro-fältet. Man kan ändra på det av produktregistret rekommenderade priset och efter det syns endast det nya priset på kvittot.

Man kan alternativt välja att ge en procentuellrabatt eller att ge en rabatt i euro, programmet räknar sedan slutsumman av raden. Rabatten gäller varje sålda enhet i raden och dessutom syns rabatten på kvittot.



```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSAMYYNTI          VS          Testi 1
Kassa 2  Kuitti          Yhteensä          0.00          11.12.09 08:49:23

Rivi   Tuotenumero  Tuotenimi          Myyjä  1
  1     7311020036676  LATTIA- JA SEINÄLIIMA
                               5 L

Var.   Määrä   Yks   Hinta  Ale-%  Alennus  Rivi yhteensä
  1     1.000  AST   40.70  0.00  5.70     40.70
Saldo  -1.000

Rivi   Tuotenumero  Nimi          Määrä  Myyntihinta  Rivin arvo

```

Ifall kunden har en tidigare angiven rabattprocent, räknar programmet automatiskt slutsumman för raden. Rabattprocenten kan ändras.

Nettopris

För varje sålda produkt kan man ge ett nettopris genom att man skriver in försäljningspriset i Alennus Euro-fältet och sedan trycker på **T1**.



```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSAMYYNTI          VS          Testi 1
Kassa 2  Kuitti          Yhteensä          0.00          11.12.09 08:49:23

Rivi   Tuotenumero  Tuotenimi          Myyjä  1
  1     7311020036676  LATTIA- JA SEINÄLIIMA
                               5 L

Var.   Määrä   Yks   Hinta  Ale-%  Alennus  Rivi yhteensä
  1     1.000  AST   40.70  0.00  5.70     40.70
Saldo  -1.000

Rivi   Tuotenumero  Nimi          Määrä  Myyntihinta  Rivin arvo

```


För att ge ett nettopris för hela raden skriver man in hela radens försäljningspris och sedan trycker på **T2**.

```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSAMYNTI VS Testi 1
Kassa 2 Kuitti 44 Yhteensä 35.00 11.12.09 08:57:05

Rivi Tuotenumero Tuotenimi Myyjä 1
 2 5030850499575 PRO 07-09 39139 2M MALAGA
 MEDIUM/KORKKI, 60 M2/RL

Var. Määrä Yks Hinta Ale-% Alennus Rivi yhteensä
 1 25.000 M2 14.50 0.00 32.50 362.50
Saldo 46.50 Alv 1 22.00

T2

Rivi Tuotenumero Nimi Määrä Myyntihinta Rivin arvo
 1 7311020036676 LATTIA- JA SEINÄLIIM 1.000 40.70 35.00

Rivialennus summana m-hinnasta, Summa+T1=Alennettu hinta, Summa+T2=Rivinetto
  
```

Redigering av en färdig rad

Då handelstillfället ännu är på hälft och man vill redigera en rad då går man till radnummerfältet genom att trycka på **T4**.

```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSAMYNTI VS Testi 1
Kassa 2 Kuitti 44 Yhteensä 397.50 11.12.09 09:22:36


Rivi Tuotenumero Tuotenimi Myyjä 1
 T4

Var. Määrä Yks Hinta Ale-% Alennus Rivi yhteensä
 1 1.000 Alv
Saldo 0.000

Rivi Tuotenumero Nimi Määrä Myyntihinta Rivin arvo
 2 5030850499575 PRO 07-09 39139 2M M 25.000 14.50 362.50
 1 7311020036676 LATTIA- JA SEINÄLIIM 1.000 40.70 35.00

Rivin numero, T1-T3=Selailu, T13=Tilaus kassalle, T15=Tarjous kassalle
  
```

Sedan ändrar man radnumret till den rad som man vill redigera och då kommer raden på rutan och sedan kan man göra de ändringarna man vill. Efter redigeringen kommer det tre rader på kvittot: original raden, original raden som negativ och den nya ändrade raden.



Rivi	Tuotenumero	Tuotenimi	Myyjä
3			1

Var.	Määrä	Yks	Hinta	Ale-%	Alennus	Rivi yhteensä
1	1.000					Alv
Saldo						-2.000

Rivi	Tuotenumero	Nimi	Määrä	Myyntihinta	Rivin arvo
1	7311020036676	LATTIA- JA SEINÄLIIM	1.000	40.70	32.56
1	7311020036676	LATTIA- JA SEINÄLIIM	-1.000	40.70	-35.00
2	5030850499575	PRO 07-09 39139 2M M	25.000	14.50	362.50
1	7311020036676	LATTIA- JA SEINÄLIIM	1.000	40.70	35.00

Radering av en färdig rad

För att radera en rad bör man trycka på **T4** så att kursorn går till rätt radnummer, handelstillfället bör vara på hälft då man gör detta. Sedan väljer man den rad man vill radera så att den blir synlig på rutan. Man raderar raden genom att flytta kursorn till mängd(Määrä)-fältet och sedan trycker på ta bort(Poista)-knappen **T12**. Efter att man raderat en rad kommer det två rader med samma radnummer på kvittot: original raden och original raden som negativ.

Skriva in text på kvitto

Då man vill skriva in någon text i produktnamn-fältet trycker man på **T13** då kursorn är i produktnummer-fältet. Därefter flyttas kursorn till Produktnamn-fältet (**Tuotteen nimi**) och sedan kan man skriva in den text man vill. Ifall man vill ha någon text i slutet på kvittot kan man skriva det som en enskild rad.



Rivi	Tuotenumero	Tuotenimi	Myyjä	1
3		SPECIAL BESTÄLLNING: KAKEL		

Var.	Määrä	yks	Hinta	Ale-%	Alennus	Rivi yhteensä
1	1.000					
Saldo	8.000					

Rivi	Tuotenumero	Nimi	Määrä	Myyntihinta	Rivin arvo
1	7311020036676	LATTIA- JA SEINÄLIIM	1.000	40.70	32.56
1	7311020036676	LATTIA- JA SEINÄLIIM	-1.000	40.70	-32.56
1	7311020036676	LATTIA- JA SEINÄLIIM	1.000	40.70	32.56
1	7311020036676	LATTIA- JA SEINÄLIIM	-1.000	40.70	-35.00
2	5030850499575	PRO 07-09 39139 2M M	25.000	14.50	362.50
1	7311020036676	LATTIA- JA SEINÄLIIM	1.000	40.70	35.00

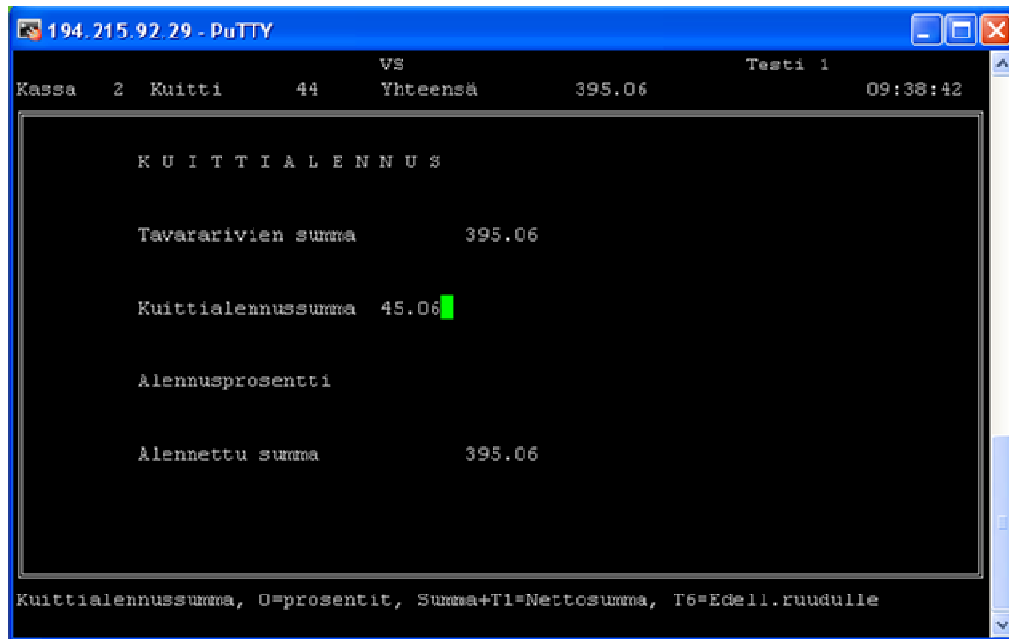
Vapaa teksti (30 mrk) tulostuu vain kuitille

Man kan ändra på kundens namn och kontaktinformation genom att trycka på **T6**, då återvänder programmet till föregående ruta.

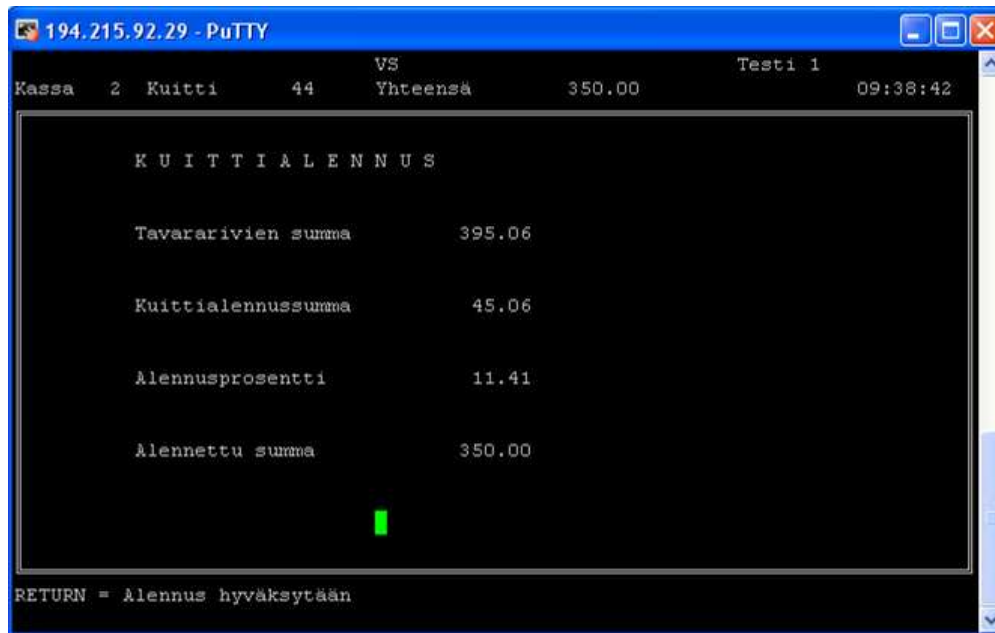
2.5 Kvittorabatt

Då man är färdig med att mata in raderna trycker man på **T5** för att gå vidare till betalningssätten. I rutan för betalningssätten kan man antingen ge en procentuell rabatt eller en rabatt i euro. Man kan även ge en nettosumma för kvittot, i detta fall räknar programmet ut rabatten.

För kunna ge dessa rabatter måste man trycka på **T6** i betalningssätt rutan, då öppnas en skild ruta var man sedan kan välja vilka åtgärder man vill göra.



Då man vill ge en nettosumma, skriver man in summan i kvittorabattfältet(**Kuittialennus Euro**) och sedan trycker man på **T1**. Programmet räknar sedan den procentuella rabatten och den rabatt man ger i euro, sedan flyttar programmet slutsumman till kvittot.



Man bekräftar kvittorabatten genom att trycka på **Enter**, sedan återvänder programmet till betalningssättrutan.

2.6 Betalningssätt

Efter att man är färdig med att skriva in produkter och man vill gå vidare till betalningssättmenyn bör man trycka på **T5**. Sedan öppnas betalningssättmenyn. Man kan återvända till tidigare rutorna (kvittorabatt, kundens uppgifter, produktraderna) genom att trycka **T6** = Ed. Ruutu-knappen. För att återvända till val av betalningssätt tryck **T5** eller **T9**.

Man väljer betalningssätt genom att välja rätt siffra av de som systemet förslår t.ex. **1 = kontant(käteinen raha)**. Systemet föreslår sedan att hela summa betalas med valda betalningssättet. Kvittots slutsumma syns i skärmens övre kant.

```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSAMYNTI VS Testi 1
Kassa 2 Kuitti 45 Yht: 29.50 11.12.09 13:13:23

Maksuväline 1 Pyöristys 0.00
Käteinen raha 1 30
Pankkikortti 2 Laskutusmyynti 6
Pankkiluotto 3 Ennakkomaksu 7
Luottokortti 4 Valuuttamaksu 8
Lahjakortti 5 Muu/tilimyynti 9

Saatu yhteensä 0.00 Rahaa takaisin -29.50

Käteinen raha ja shekit, T5 = valmis, T8 = ei mitään tähän

```

Då kursorn ligger vi kontant(käteinen raha) bör man skriva in den summa kunden betalar sedan kan man i rutans nedre del se hur mycket pengar man fått och hur mycket man skall ge tillbaka. Sedan bör man trycka **T5** för att godkänna händelsen. Kvittot skrivs ut och kassalådan öppnas.

Ifall man vill byta betalningssätt av någon orsak bör man skriva in 0 € i kontant fältet och sedan **Enter**.

Faktura betalning (Maksu laskulla)

Gammal kund

I detta skede får man i bruk de rabatter och andra förmåner och överenskommelser som man tidigare kommit överens med kunden. Sedan bör man välja kunduppgifterna från registret genast efter att man skrivit in försäljarnumret.

Ifall man inte har valt kunduppgifterna i produktförsäljningens andra ruta öppnar systemet kundrutan då man väljer **6 = fakturtering(laskutus myynti)**. Man kan även använda sig av **T1** – **T3** då man bläddrar bland kundnumror. Då de rätta kunduppgifterna kommer i rutan, godkänner man dem genom att trycka på **Enter**. Efter det återvänder systemet till rutan med val av betalningssätt.

Man kan bestämma fakturans detaljer efter att man valt faktura som betalningssätt **6** och godkänt det genom att trycka **T5**.



OBS! Man kan bestämma faktureringsdatum till en senare tidpunkt än dagens datum, men fakturan kan först skrivas ut på faktureringsdagen.

Man väljer betalningsvillkor genom att välja en av systemets uppgivna koder t.ex. **1 = 14 dagar netto**. Man kan bläddra mellan olika betalningsvillkor

genom att trycka på **T1** – **T3**. Då man söker efter betalningsvillkor genom att trycka på T1, flyttar man kursorn med hjälp av att trycka på pilknapparna och till slut godkänner man villkoret genom att trycka på **Enter**.

```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSANYNTI VS Testi 1
Kassa 2 Kuitti 46 Yhteensä 58.40 11.12.09 14:33:54

L A S K U T U S M Y Y N T I

Laskun summa 58.40

cme 0002 14 pv netto
cme 0003 14pv netto
cme 0004 14 pv -2%
cme 0005 30 pv netto
cme 0006 30 pv -2%
cme 0007
cme 0009 10pv -2.4% 21pv -2% 30pv netto
cme 0010 35pv-2%
cme 0011 käsin syötetty
cme 0030 60pv-2.4%, 71pv-2%, 80 netto

RETURN = valitaan rivi, T1 = seuraava ruutu, T2 = taakse, T3 = eteenpäin
Tietueita ei ole enempää.

```

Kassarabatt, rabatt dagar och nettodagar fylls i automatiskt då man väljer ett betalningsvillkor.

```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSANYNTI VS Testi 1
Kassa 2 Kuitti 47 Yhteensä 58.40 11.12.09 14:51:09

L A S K U T U S M Y Y N T I

Laskun summa 58.40

Laskutuspäivä
Maksuehto 2 14 pv netto
Kassa-alennus % 0.00
Alennuspäivät
Nettopäivät 14
Laskutuskulut E
Oma viite KUITTI 001 - 02 - 000047
Asiakkaan viite
Tilausmerkki

Lähetelistaus E
Laskun listaus K

K = Listataan heti laskukirjoittimelle, E = Listataan myöhemmin

```

Man kan ange kassarabatt och förfallodag i dagar genom att trycka på **T4** så att man återvänder till rätt fält.

Alternativen för faktureringsstillägg är **K** eller **E**. K godkänner faktureringsstillägget och E förbjuder det. Storleken på faktureringsstillägget är det i registret angivna priset för faktureringsstillägg.

I fälten för referens(viite) och beställningsmärke(tilausmerkki) fyller man i de uppgifter som kunden vill eller så lämnar man dem tomma.

Man kan ännu välja att skriva ut en forsedel(vanligtvis inte i detta fall) och till sist skriver man ut själva fakturan genom att trycka på **K** i Laskun listaus fältet.

Till slut ber man efter kundens underskrift på fakturans acceptanskvitto som man skriver ut genom att välja ja(**Kyllä**) i rutan då systemet frågar om man vill skriva ut acceptanskvitto.



```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSAMYYNTI          VS          Testi 1
Kassa 2  Kuitti      46      Yhteensä      58.40      11.12.09  14:33:54

  L A S K U T U S M Y Y N T I

Lask
Lask      RETURN = laskutuksen hyväksymiskuitti
Maks
Kass      Kyllä      [E]
Alen
Nett
Laskutuskulut      E
Oma viite      KUITTI 001 - 02 - 000046
Asiakkaan viite
Tilausmerkki

Lähetelistaus      E
Laskun listaus      K

K = Listataan heti laskukirjoittimelle, E = Listataan myöhemmin
Lasku lähetetty jatkoon.
  
```

Ny kund

Då man väljer fakturering (6 = laskutusmyynti) som betalningsätt och kunden inte finns i registret öppnar systemet kundrutan varifrån man kan skapa en ny kund genom att trycka på **T15**.

Systemet ger sedan automatiskt följande lediga kundnummer. Efter att man godkänner kundnumret genom att trycka på **Enter** kan man börja skriva in kundens uppgifter. Man bör åtminstone fylla i kundens kontaktuppgifter och ifall kunden är en kreditkund. Ifall man inte fyller i kreditfältet meddelar systemet att kunden inte är en faktureringskund. Man godkänner kundens

uppgifter genom att trycka på **Enter** och sedan kan man fortsätta att göra fakturan genom att trycka på **T9**. Fakturan görs enligt tidigare beskrivningar.

2.7 Annulering av handel

Annulering av handel och ändring vid val av betalningssätt

Ifall kunden vill byta produkt, ändra antal eller helt och hållet annullera hela produktraden, slipper man tillbaka till produktraden genom att trycka på **T6** i betalningssättrutan. Ifall kassan har kvittorabatt funktionen igång bör man trycka två gånger på **T6**.

Då man trycker T4 knappen i produktnummerfältet kan man välja vilken rad man vill göra ändringar i. Efter att ändringarna är gjord trycker man på **T5** för att godkänna åtgärderna.

Hela raden raderas genom att man trycker på **T12** radera knappen(**Poista-**).

Fastän hela handeln skulle bli annullerad bör man skriva kvittot/handeln till slut. Kvittot bekräftas betalat kontant och efter det gör man ett redigeringskvitto (**korjauskuitti**).

Man väljer alltid kontant som betalningssätt vid dessa tillfällen.

Annulering av handel på handelsdagen, redigeringskvitto (**Korjauskuitti**)

Med redigeringskvitto funktionen kan man makulera ett kvitto som gjorts samma dag. Redigeringskvittot makulerar också bank- och kreditkortbetalningar. Ifall kvittot som skall bli redigerat är i form av en faktura, skriver systemet ut en ersättningsfaktura som är lika stor som den ursprungliga fakturan.

Göra ett redigeringskvitto

Då man vill makulera ett kvitto väljer man **9=** Redigeringskvitto(**Korjauskuitti**) som kassafunktion.

```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSAKONE          Profix Demo          11.12.09 pksb0s

Myyntipäivä        111209
Päätetunnus        demovs
Myyvälän tunnus    1          VS
Kassan numero      1          KASSA 1
Varaston tunnus    1          VS

T o i m i n t o    9          KASSAMYNTI

1 = MYYNTITAPAHTUMA      3 = MAKSU KASSAAN
2 = PALAUTUSKUITTI      4 = OTTO KASSASTA
                          9 = KORJAUSKUITTI

Mikä toiminto, T9 = Kassatoiminnon lopetus, T4 = Edellisten kenttien muutos

```

Efter att man försäljare bör man ge följande lösenord: **salasa**

Till följande öppnar systemet redigeringskvittorutan vilken innehåller kvittots basuppgifter. Om uppgifterna stämmer och man vill godkänna makuleringen bör man trycka **K**. Sedan skriver systemet ut redigeringskvittot i kvittoskrivaren.

Ifall uppgifterna inte stämmer bör man trycka E, då återvänder systemet till tidigare ruta och frågar igen efter kassafunktionens nummer.

```

194.215.92.29 - PuTTY
KORJAUSKUITTI      Profix Demo          11.12.09 pksb0s

Kassan numero      1          Myyntipäivä        111209
Kuitin numero      41         Kello              161317
Toiminto           1          KORJAUSKUITTI
Summa              11.80
Myyjä              1          Testi 1
Asiakas

Mitätöidäätkö kuitti (K/E) K

K = kuitti mitätöidään, E = ei kosketa

```

Redigeringskvittot undertecknas av kunden.

Annulering av handel i senare skede (Palautuskuitti)

Ifall kunden returnerar en produkt i senare skede (inte samma dag som köpt) väljer man 2 = returneringskvitto. Programmet fungerar på samma sätt som försäljningsfunktionen, försäljaren ger produktnumret, produktens mängd och prisuppgifter. Sedan ändra systemet de tidigare inskrivna händelserna som negativa.

Under hela returneringsfunktionens tid står det **PALAUTUSKUITTI** i rutans övre kant.

Vid returneringstillfället väljer man samma betalningsätt som under själva handeln. Vid köp som har gjorts med bank- eller kreditkort görs returneringen på samma sätt som vid kontantköp.



```

PALAUTUSKUITTI                VS                Testi 1
Kassa 1 Kuitti                43 Yht:    -11.80                11.12.09 16:16:04

Maksuväline      1                Pyöristys                0.00
Käteinen raha   1 11.80                Laskutusmyynti        6
Pankkikortti    2                Ennakkomaksu          7
Pankkiluotto    3                Valuuttamaksu         8
Luottokortti    4                Muu/tilimyynti        9
Lahjakortti     5

Saatu yhteensä      0.00                Rahaa takaisin        11.80

Käteinen raha ja shekit, T5 = valmis, T8 = ei mitään tähän
  
```

3. GRUNDA EN NY KUND

Man grundar en ny kund antingen direkt i basregistret eller i kassafunktionens kundvalruta (trycker **T15**). Sedan öppnar systemet kunduppgiftsfönstret och föreslår följande lediga kundnummer. Numret går att bytas!

```

194.215.92.29 - PuTTY
KASSAMYYNТИ          VS          Testi 1
Kassa 2 Kuitti        Yhteensä    04.01.10 16:37:08

    Asiakastunnus      █

    Nimi

    Nimen jatke

    Lähiosoite

    Postiosoite

    Puhelin

    Sos.turvatusnunnus

T1-T3=Selailut, T13=nimet kuitille, T14=As.muutos, T15=Uusi asiakas, T16=kortti

```

Ifall man går via basregistret bör man gå följande väg: PERUSREKISTERIT -> ASIAKASTIEDOT -> ASIAKASYLLÄPITO. Efter att man kommit in i kunduppgift rutan bör man trycka på T14 för att få följande automatiska nummer.

```

194.215.92.29 - PuTTY
Profix Demo          O H J E L M Ä V A L I N T Ä    04.01.10  pylval

P Ä Ä V A L I N T Ä vs 4.01
KASSA
TARJO          P E R U S R E K I S T E R I T
MYYNТ        АSIAK
LASKU        ТUOTT        А S I A K A S T I E D O T
OSTOT        ТUOTE      █ Asiakasylläpito
VARAS        ТUOTE      Asiakasylläpito (TW)
TILAS        VAIHT      Asiakkaan yhteyshenkilöt
MARKK        TOIMI      Toimitusosoitteet
PERUS        HINTA      Asiakasselailut
MYYNТ
OHJAUSTIEDOT
PANKKIYHTEYDE

```

T1 = pikavalinta, T2/T3 = taakse/eteen, RETURN valitsee

I kunduppgifternas första fält skriver man in kundens namn. Företags namn skrivs i deras officiella form och privat personernas namn skrivs med efternamnet först och sedan förnamn. På nästa rad skrivs företags olika avdelningar eller anstalt. För privatpersoner lämnas raden tom. På tredje raden i kundnamnrutan skrivs kundens adress uppgifter och på sista raden kunden e-post adress.

```

194.215.92.29 - PuTTY
A S I Ä K Ä S T I E D O T   Profix Demo   04.01.10   pas01S

asiakas █
Puhelin
Puhelin 2
Telefax
Resk.yht.
Muu yht.
Oma yht.
Y-tunnus
Aakkostus
Kortti
Vuosialennuskd   Linjapv   K Reskas/Toim
asiakasryhmä1   Kieli       Perintäkoodi K   Linja
asiakasryhmä2   Tilastointi Korkolaskut K   Lask. hinta
asiakasryhmä3   Markkinointi K   Korkokoodi       Lask. desim.
Myyntitili      Jälkitoimitus K   Verollisuus      VS-ostotilaus E
Oikaisutili     Laskuyhdistely K   Myyjännumero
Toimitustapa    Laskutuslisä   Kommentit
Toimitusehto    Hintanäyttö    Luottolupa       Lv E
Maksuehto       Asiakasluokitus Luottoraja
Alennusryhmä    Tukkuasiakas   Laskukopiot      Lähetekopiot
Maan numero     Mainoslupa     K Perustaja
Valuuttakoodi   Tilausesto     E E Muutospäivät

Asiakkaan numero, T1-T3 = selailut, T14 = juoksunumero, T13 = kopio, T16=kortt

```

I alfabetfältet(Aakkostus) anger man vid vilken bokstav alfabetiska ordningen börjar. T.ex. As Oy Vingård börjar vid 7 bokstaven. Mellanslaget är också en bokstav. För privatpersoner börjar alfabetiska ordningen vanligtvis vid första bokstaven, Ljung Bert.