



Förståelse för produktlivscykeln

- Ett whitepaper om hur man skapar ett hållbart projekt

Dagens utvecklingstempo kräver en hög förståelse för hela produktlivscykeln, vilket är avgörande redan vid investeringsbeslutet. Hur bygger man en hållbar systemlivscykel?

Såväl projekt som produkter följer livscykler. Företag vars kärnverksamhet är att sälja produkter lägger stor möda på att analysera delarna och satsa rätt resurser på marknadsföring, support eller utveckling av nästa modellgeneration. Att läsa marknaden fel eller ta ett dåligt beslut kan stå ett företag dyrt – vad som börjar med dåliga försäljnings-siffror kan sluta tappade med marknadsandelar eller till och med konkurs.

En förståelse för livscykeln borde finnas i alla projekt, men vår erfarenhet är att så tyvärr inte alltid är fallet. Historien är full av dikeskörningar och kortsiktiga beslut som orsakat stor huvudvärk och ekonomiska förluster. Ofta är det relativt enkla problem som orsakar stor skada, och ofta hade de också relativt enkelt kunnat undvikas helt.

I detta whitepaper ska vi därför se närmare på några typiska situationer och diskutera hur man skapar hållbara projekt utifrån förståelse för produktlivscykeln.

Kunskap om produktlivscykeln

Tänk dig ett företag med ett tydligt effektmål: kanske vill företaget öka sin försäljning via digitala kiosker, eller presentera information i realtid på skärmar. Besluten går fort, det avsätts pengar och projektet får en budget, inköpschefen får order om att lägga en beställning och snart köps hårdvaran in. Men finns det en medvetenhet om hur man går vidare, och hur man ska hantera eventuella problem?

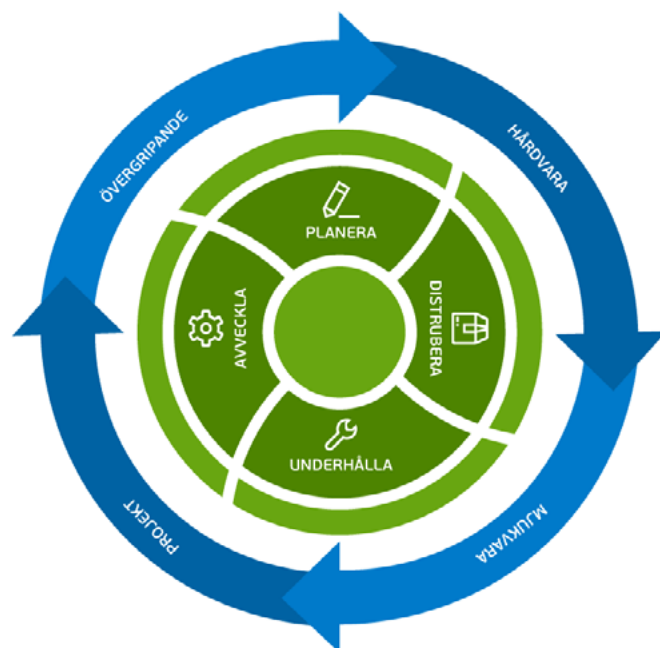
– Vi ser ofta samma problem i våra kundrelationer, säger Fabian Mogren, VD på Visma EssCom. Ofta har det gått så fort att man inte tänkt igenom hela livscykeln, i värsta fall har man till och med missat att tänka på att installationen kommer att kosta.

Många missar att tänka igenom hur affären ser ut om tre eller fem år, och hur produkterna kan förväntas fungera då.

Failure rate

Ett sätt att förbättra sina odds är förstås att välja produkter med låg failure rate, vilket många gör, säger Fabian Mogren.

” Men det räcker inte, för låg felfrekvens är inte noll felfrekvens. Produkter kommer att gå sönder, garanterat.



Dessutom består kanske en färdig lösning av fem komponenter med varsin failure rate på 1 procent. Den totala felfrekvensen blir då inte 5 procent, utan 12. Och vad gör man när en skärm behöver bytas efter några år? Har den nya modellen samma fästen? Behöver den en längre sladd? I värsta fall har man kanske valt en konsumentmodell där det inte ens finns en tanke på produktlivscykel hos tillverkaren och den nya enheten inte alls passar i den lösning man byggt.

- Det kanske låter raljant, men vi ser den här typen av felberäkningar knäcka kostnads kalkyler regelbundet, säger Fabian Mogren.

Förståelse för hela kedjan

I många organisationer finns stor kunskap om kärnsystemen som stöttar den operativa verksamheten. Tekniska lösningar som automatiska dörrar, kösystem eller digital signage prioriteras inte lika högt, utan förväntas ofta bara fungera. Men även perifera system kan snabbt visa sig vara verksamhetskritiska. En organisation kan till exempel vara skicklig på att hantera sitt avancerade lagersystem men sämre på att förstå hur wifi fungerar, tills det uppstår störningar och driften blir lidande och man börjar tappa intäkter.

Ofta kan enkla förbiseenden orsaka stora problem längre upp i kedjan - problem som kan visa sig såväl svåra som dyra att reda ut längre fram. Ett sätt att närma sig en lösning är att se på investeringen som en helhet, identifiera beståndsdelarna och försöka förutse var fel kan uppstå.

Det räcker dock inte att ha koll på de ingående komponenterna, då integrationen ofta är den svaga länken. En typisk situation som kan bli problematisk är till exempel om skärmen på en digital kiosk slocknar. Man ringer in ett garantiärende till skärmtillverkaren som skickar ut en tekniker som konstaterar att det inte är något fel på skärmen, utan på signalen. Då kontaktar man leverantören av mediaspelaren, som inte heller hittar något fel på sin enhet. Och så vidare. Under tiden tappar man omsättning, i regel även då den icke-fungerande digitala lösningen tillfälligt kan ersättas med en analog/manuell.

” Inga enskilda produktgarantier täcker helheten, säger Fabian Mogren. Därför behöver man skaffa sig en driftslösning som motsvarar de krav man har, och där någon tar ansvar för att driften återställs.



Att tänka på

- Undvik kortsiktiga och ogenomtänkta lösningar
- Lägg mer tid på hur inköp av ny hårdvara ska hanteras
- Fokusera på mer än bara failure rate, se till hela kedjan
- Tänk på livscykeln redan i planeringsstadiet



Case: Näthandlaren

En näthandlare börjar tappa orderrader men hittar inga fel i lagersystemet. Allt ser ut att fungera – förutom att beställningar regelbundet tappas. En närmare undersökning visar att lokalerna har ofullständig wifi-täckning, samtidigt som såväl lagersystemet som personalens handdatorer är helt beroende av snabb uppkoppling. De accesspunkter som köpts in är felfria, men varken vid projektering eller installation har någon tagit hänsyn till att lagrets inredning innehåller flera stora metallgaller som i praktiken fungerar som Faradayburar och effektivt skärmar av signalerna.

Case: Butiken

En butik har köpt in handdatorer som ska användas som hjälpmedel för personalen vid bland annat inventeringar. Ett antal billiga enheter köps in, men det visar sig snart att de bara fungerar ibland. Felsökning sker, men man hittar inga fel på varken handdatorerna eller butikens wifi, och ingen leverantör vill ta ansvar. Det visar sig att den modell man köpt in är en budgetmodell som kräver förkodade

fasta ip-adresser, medan butikens wifi använder sig av dynamiska – och det blir därför som ett lotteri varje gång en handdator startas.



Sammanfattning

Bristfällig kunskap om produkters livscykel och alla de delar som ingår i kedjan kan orsaka dyra och onödiga problem. Att åtgärda problemen är sällan ett problem rent tekniskt, men det orsakar missnöje, såväl i den egna organisationen som hos kunden. Dessutom introducerar bristfälliga lösningar också nya risker för incidenter. Men framförallt välter det kalkylen.

– En hel del av de bekymmer som våra kunder har är helt onödiga, säger Fabian Mogren. Ofta är det ganska enkla förbiseenden som orsakar stora problem, som nu är jobbiga att lösa men som hade varit enkla och billiga att åtgärda i samband med investeringen. Vi vill därför hellre hjälpa till från början, och vår erfarenhet gör att vi kan tillhandahålla en komplett tjänst: från planering till installation och drift. Vi ser till att det fungerar, helt enkelt.

Visma hjälper dig hela vägen

Ironiskt nog är det ofta de enkla länkarna i kedjan som orsakar problem. De områden som ingen har tänkt på som svåra, och som därför inte ägnats tillräckligt uppmärksamhet.

– Low tech kan enkelt välla high tech, säger Fabian Mogren. Ibland kan det vara rent ut sagt fåniga saker, som att man sparat in pengar på att köpa en billigare sladd och nu har man istället långa möten om varför systemet inte fungerar som det ska. Den billiga sladden kan snabbt äta upp rätt mycket managementtid hos kunden.

Misslyckade investeringar av det här slaget kan föda teknikskepsis och leda till att projektledare blir rädda för att investera i utveckling. Det verkar hämmande för

företagets utveckling att inte våga satsa i en tid när digitala lösningar blir allt viktigare. Det positiva är att det med enkla medel kan få ordning på kommande satsningar.

” Om man gör ett systembyte var femte år är det förstås svårt att ha erfarenheten i organisationen, säger Fabian Mogren. Men vi har kunskapen, och vi vet exakt vilka frågor som behöver ställas. Så digitalisera mera, men låt oss gärna hjälpa till att räkna på det innan.

Vill du veta mer om hur Visma EssCom kan hjälpa din organisation – kontakta oss på 010 - 141 16 00 eller info.esscom@visma.se



Visma EssCom ingår i Vismas CIS-division och är en rikstäckande totalleverantör av teknisk service, support och IT-drift. Vi installerar, driftar och supporterar IT-system för att minimera driftstopp och intäktsbortfall.