

Steg 3. Kartlägg kundens röst

3.1 Formulera kritiska kundkrav

Det utfördes en strukturerad intervju med en slutkund (anställd på HIFAB) gällande produkten SCREEDRY samt en öppen intervju med Pontus Adolfsson från AlfaSensor. Intervjuerna resulterade i en kartläggning och beskrivning av kundkraven.

AlfaSensor har identifierat sitt kundsegment till byggföretag i Sverige och Norden. Efter att produkten har tillverkats kan den antingen köpas direkt från AlfaSensor eller genom distributören Weber. Enligt slutkunden från HIFAB är det vanligt att entreprenören (aktören som lägger avjämningsmassan) köper varan direkt från distributören eller direkt från AlfaSensor. Det är också vanligt att bygglidaren rekommenderar och/eller förmedlar produkten till entreprenören. Nedan illustreras kundkedjan:

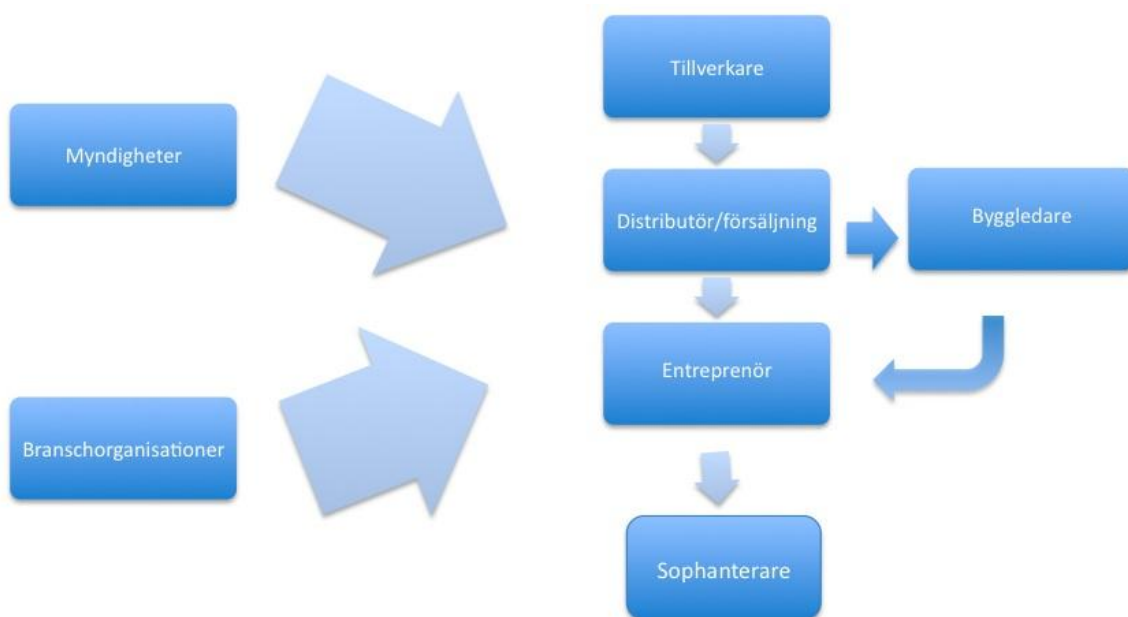


Bild 1. – Illustration av kundkedjan för produkten SCREEDRY.

De kritiska kundkraven som har identifierats i ovanstående kedja är följande:

Tillverkare:

- Lätt att tillverka
 - Bidra till en mer effektiv produktionsprocess
- Billig att tillverka
 - Tillverkningskostnaden skall vara densamma eller lägre i förhållande till produktionen idag

Distributör/Försäljare

- Produktion ska motsvara efterfrågan
 - Korta ledtider mellan tillverkning och slutanvändare
- Korta ledtider
 - Distributören ska snabbt kunna tillfredställa sina kunders behov
- Tillförlitlig information om produkten
 - Distributören ska erhålla pålitlig information som kan användas vid försäljning av produkten

Entreprenör & Byggledare (inköp/användare)

- Produkten skall ge ett tillförlitligt resultat
 - Felmarginal på max 3%
- Estetiskt tilltalande
 - God kvalité
 - Märkt på sådant sätt att den är lätt att upptäcka vid användning
- Billig
 - Prisvärd
- Användarvänlig
 - Lätt att ställa in önskat mätdjup
 - Behålla rätt position i avjämningsmassan under hela mätförloppet.

Sophantering

- Lätt att återvinna
- Ska inte innehålla miljöfarligt material och kemikalier

Myndigheter & Branschrådsorganisationer

- Följa miljöföreskrifter
 - Enligt lagar i miljöbalken
- Minimal miljöpåverkan under hela livscykeln

3.2 Formulera baskrav, uttalade krav och ”pricken över i”

Med utgångspunkt från Kano-modellen identifierades de olika kraven gällande produkten, SCREEDRY. Intervjuer med Larissa Nielsen på HIFAB och Pontus Adolfsson på Alfasensor har använts som underlag för att kunna skilja på de olika kraven.

Baskrav:

- Förmedla när avjämningsmassan är tillräcklig torr för att börja bygga
- Ge ett tillförlitligt resultat
- Lättanvänd

Uttalade krav:

- Prisvärd i förhållande till konkurrenterna
- Mäta upp till 70mm djup avjämningsmassa
- Stabil
- Ska inte flyta upp när avjämningsmassa applicerats
- Appliceras enkelt över hela byggutrymmet
- Enkelt att ställa in mätdjupet

”Pricken över i”

- Lätt att återvinna
- Möjlig att använda flera gånger
- Enkel att avlägsna från avjämningsmassan efter användning
- Synlig

3.3 Vart är pionjärerna på väg.

Konkurrerande produkter till SCREEDRY som antingen redan finns eller är på väg ut på marknaden har kartlagts för att kunna ta reda hur man ska vidareutveckla SCREEDRY. Denna kartläggning utgår från intervjun med Pontus Adolfsson från Alfasensor och genom sökningar på Internet.

För att få en första bild av hur marknaden ser ut gjordes sökningar på Internet, där kunde man se att den vanligaste produkten för mätning av byggfukt är en elektrisk lösning. De elektriska produkter som i nuläget ger ett noggrant mätresultat är dock dyra och kräver utbildning för att kunna användas. Det pågår en utvecklingsprocess för att göra dessa produkter billigare och mer lättanvända, samtidigt som de fortfarande ska ge ett tillförlitligt resultat.

Det sker även en utveckling för att förbättra själva avjämningsmassan. Det har bland annat gjorts tester för att framställa en kemisk sammansättning i avjämningsmassan som reagerar med vatten. Denna kemiska sammansättning hade gjort SCREEDRY överflödig men i nuläget är lösningen både dyr och långt ifrån färdig.

Företaget som producerar SCREEDRY har ett unikt koncept och är idag den enda tillverkaren av produkten på marknaden.