

Steg 3

Kartläggning av kritiska kundkrav

Marknadssegment

ABAS Protect AB utvecklar och tillverkar grindar i Sverige för svenska förhållanden. Detta gör det svårare att rent prismässigt konkurrera med aktörer med produktion utomlands. Vi riktar oss därför till kunder som värdesätter:

- Kvalitet
- Säkerhet
- En produkt tillverkad på goda etiska grunder

Kundundersökning

Eftersom en kundundersökning inte omfattas av projektet har vi valt att endast ta fram underlag för tänkbara kundintervjuer. Frågorna är tänkta som riktlinjer och inte som en strikt mall. De skall efterföljas av följdfrågor av typen *Varför*. Frågorna är indelade efter produktens olika livscykelfaser.

Med hjälp av intervjumaterialet kan sedan de kritiska kundkraven formuleras och struktureras i enlighet med *The Value model*.

Frågor

1. Spekulant

- Vad tilltalar er när ni letar efter en produkt?
- Vad tycker ni är jobbigt när ni letar efter en produkt?
- Kan ni beskriva det ideala förhållandet för er som spekulant?

2. Köpare

- När köpte ni senast en grind?
- Varför köpte ni just den produkten?
- Hur jämför ni olika produkter?
- Vilka är de viktigaste aspekterna när ni jämför produkter?
- Har ni någonsin avstått en billig produkt och istället köpt en dyrare med bättre kvalitet?

3. Mottagare

- Hur länge är ni redo att vänta på produkten?
- Hur stora anpassningsmöjligheter vill ni ha?
- Vilka problem upplever ni i transport- och leveransfasen?

4. Användare

- Hur brukar ni gå till väga vid installation?
- Hur vill ni att installationen skall gå till?
- Vill ni installera grinden själva?
- Vad tycker ni om er nuvarande grind?
- Vad saknar ni hos er nuvarande grind?
- Vad är ni nöjda med?
- Hur ofta utför ni service på grinden?
- Utför ni denna service själva?
- Hur ofta byter ni grind?

5. Återvinning

- Hur hanterar ni förbrukade grindar?
- Uppstår det några problem när ni tar grinden ur bruk?

6. Obligatoriska frågor

- Vad tycker ni är det sämsta med vårt företag och våra produkter?
- Vad tycker ni är det bästa med vårt företag och våra produkter?

Kravspecifikation 1.0

I kravspecifikationen nedan har vi sammanställt de olika krav som ställs på produkten. Kraven är formulerade som baskrav, uttalade krav samt "pricken över i", alltså B, U eller i.

Chalmers		Dokumenttyp: Kravspecifikation 1.0
Utförare: Grupp D6		Projekt: Grind till forskola
		Skapad: 100209
		Modifierad: 100210
Kriterier		
1. Säkerhet		
1.1	Det får inte finnas vassa delar som barn kan skada sig på.	B
1.2	Grinden skall tyllas med nät, spjålor eller liknande. Det viktiga är att barnen inte kan sticka in handen och fastna. Största tillåtna maskstorlek på svetsade nät är 40x40mm.	U
1.3	Grinden skall inte utgöra klämnisk.	U
1.4	Mellanrummet mellan gånggärn och grind får ej understiga 80mm eller överstiga 100mm.	U
2. Funktionalitet		
2.1	Det skall krävas dubbelhandsättning för att öppna.	U
2.2	Då grinden utformas som dubbelvålig skall det ena grindbladet betraktas som gånggrind, blad 1. Detta blad måste öppnas innan grindblad 2 kan öppnas. Blad 2 skall förbli låst även om blad 1 öppnats. Blad 2 skall inte kunna öppnas utan att någon typ av mekanism frigörs. Denna mekanism skall inte gå att frigöra när grindbladen är stängda.	U
2.3	Grinden skall kunna dras igen utan att spärrar eller dylikt behöver påverkas.	U
2.4	Grinden skall kunna öppnas av en rullstolsbunden person.	U
2.5	Ergonomisk manövrering	U
2.6	Lite handkraft krävs för öppning	i
2.7	Stor öppningsvinkel	U
2.8	Möjliga återfrädning vid full öppning	i
2.9	Grinden skall ej stängas automatiskt	U
2.10	Svar att klättra på	i
2.11	Lås med nyckel	i
3. Livslängd		
3.1	Materialgaranti 2 år	U
3.2	Bruksgaranti 5 år	U
3.3	Ausevärt längre livslängd än garantitider	i
4. Kvalitet		
4.1	Grinden skall tåla och vara funktionell i nordiskt klimat, snö, is, kyla, starkt solljus, värme.	B
4.2	Grinden skall vara tålig. Det handlar att barn åker på grindbladet.	B
4.3	Grinden skall vara motståndskraftig mot korrosion.	U
5. Utformning		
5.1	Grinden bör vara estetiskt tilltalande och ge ett stabilt, robust och tryggt intryck.	U
5.2	En vuxen normalbyggd person bör genom att titta på grindens utformning förstå hur den fungerar.	U
5.3	Komplexitetsgraden bör hållas så låg som möjligt. Denna typ av produkt är utsatt för ganska hård konkurrens från länder som Polen, Rumänien, osv.	U
5.4	Homogen godslocklek	U
5.5	Grinden kan anpassas efter mått	U
5.6	Grinden kan anpassas efter färg	i
5.7	Låg vikt	i
5.8	Grinden skall tillverkas helt i metall	U
6. Miljö		
6.1	Färg och andra ytbehandlingar skall ej färgna	B
6.2	Grinden skall vara lätt att ta isär för återvinning	i
6.3	Alla ingående delar skall vara så miljövänliga som möjligt	U
7. Övrigt		
7.1	Grinden skall finnas både som enkelvålig (EG) och dubbelvålig (DG) med dagöppning från 14m.	U
7.2	Olika bladlängder skall kunna kombineras för att klara olika konfigurationer. Exempelvis: EG1m, EG1.5m EG2m, DG2m, DG2.5m DG3m, DG3.5m, DG4m.	U
7.3	Grinden bör kräva ett minimum av underhåll.	U
7.4	Grinden bör vara enkel att montera och justera.	U
	Lågt inköpspris	i

Pionjärer

Pionjärerna rör sig mer och mer mot tillverkning utomlands. Detta främst för att sänka kostnader och slutpris till kund. Som effekt av detta ökar kundens osäkerhet gällande exempelvis kvalitet och livslängd.

Insikten i hur och var grinden tillverkas minskar hos kunden. Många länder har dåliga arbetsförhållanden. Detta kan medföra oro och en dålig känsla hos kunden i spekulantfasen.

Pionjärerna rör sig alltså mer mot lägre pris och kostnader snarare än vidareutveckling och innovativa lösningar.