

En studie i marknadsdriven systemgeneralisering

A Case Study on Market-Driven System Generalisation

Annie Bengtsson

Department of Communication Systems, Lund Institute of Technology, Lund University

AU-System AB

LUTEDX (TETS-5425)/1-82/(2001)&local9

© Annie Bengtsson, Lund, 2001

”En studie i marknadsdriven systemgeneralisering” är titeln på denna rapport, som bland annat beskriver hur man kan generalisera ett programvarusystem byggt åt en specifik kund, till en bredare marknad och den därav följande inverkan på kravhantering. De programvarusystem som berörs i denna rapport är komplexa och har en tekniskt avancerad struktur. Att utveckla sådana system kräver inte bara en avancerad teknik utan också mycket kompetens, kunskap och arbete. En generalisering av dessa system kan leda till minskad arbetsbörda samt tidsbesparing och därmed ökad kostnadseffektivitet för både kunderna och utvecklaren av systemet.

Rapporten är ett resultat av ett examensarbete som har genomförts på uppdrag av institutionen Telekommunikationssystem vid Lunds Tekniska Högskola i samarbete med AU-System AB. Författaren till rapporten är Annie Bengtsson studerande vid Teknisk Fysik vid Lunds Tekniska Högskola. Handledarna till examensarbetet är Björn Regnell vid LTH och Lars Lundgren vid AU-System AB.

Rapporten är baserad på fallstudier av ett kundvårdssystem, litteraturstudier och ämnesfördjupning samt intervjuer och enkätundersökningar.

Programvarusystem har på senare tid ökat kraftigt i komplexitet och blivit allt dyrare att utveckla vilket i sin tur medfört att det blivit svårare att få kunder att ta investeringen. Ett sätt som föreslås för att minska kostnaderna för utveckling och därmed investeringsbehovet är att generalisera ett befintligt programvarusystem. Genom generalisering blir systemet anpassat för en bredare kundkrets och kostnaden per kund minskar.

Syftet med detta examensarbete är att finna en generaliseringsmetod för ett befintligt programvarusystem (ursprungligen byggt åt en specifik kund) med avsikt att använda det till en bredare marknad. Dessutom skall Generaliseringsmetoden verifieras genom en fallstudie av ett kundvårdssystem inom mobila telekommunikationsbranschen.

Genom att kartlägga utvecklingsprocessen har författaren funnit att delprocessen kravhantering kan förbättras. Därefter har en egen Generaliseringsmetod skapats som utifrån befintlig kund, befintligt programvarusystem och tänkt marknad resulterar i en generaliserad produkt. Generaliseringsmetoden kombinerar marknadsanalys och segmentering med en fritt vald utvecklingsprocess med tillägg av en efterprocess Kravurvalsprocess KUP till kravhanteringen. Kravurvalsprocessen beräknar de lönsammaste kraven att realisera utifrån befintligt system och kraven från befintliga eller potentiella kunder.

I fallstudien identifieras Europa och Australien som lämpligaste marknaderna för ett generaliserat kundvårdssystem. I Europa valdes Frankrike, Italien, Polen och Spanien som de intressantaste länderna att bearbeta. Under fallstudien inhämtades kundkrav som filtrerades genom en praktisk tillämpning av Kravurvalsprocessen KUP.

Generaliseringsmetoden har verifierats genom en fallstudie och torde därför kunna användas på alla typer av programvarusystem för att minska utvecklingstiden och därmed kostnaden.