

Förenklad e-handel:

Bygg en levande

TEXT: EVA REGÅRDH

Med en s k konfigurator förenklas handeln över nätet, speciellt för industriföretag som handlar med mer komplexa produkter. Kunden i en e-handel kan på ett enkelt sätt laborera med olika utföranden och prestanda och se deras genomslag på pris och leveranstid. Leverantören å sin sida skaffar sig kontroll över prissättning och kan ge snabba och korrekta offerter. Leverantören sköter själv om sin e-handelsplats och behöver inte gå via en konsult.

Bygg din egen bil på nätet. De flesta biltillverkare har idag hemsidor där du själv kan välja modell, motorstorlek, färg, klädsel och liknande. Det är fritt fram att laborera med färg, form, pris och drömmar som raskt uppträder på skärmen.

En viktig del i traditionellt försäljningsarbete är att ta fram en produkt eller systemlösning som svarar mot kundens önskemål och förväntningar. Men med ökad komplexitet i produkterna, i form av mer direkt kundanpassade lösningar och ökad frihetsgrad, samt vår tids krav på snabba besked och leveranser, blir försäljningsingenjörernas arbete allt mer svårnavigerat. Det behövs ett instrument, en konfigurator!

– För business-to-business är en bra konfigurator oundgänglig, om man vill kunna utnyttja den nya försäljningskanalen via Internet effektivt, säger *Klas Orsvärn*, vd och en av grundarna till Tacton Systems.

Tacton är idag troligen ensam om att utveckla och sälja en konfigurator i Sverige. Däremot kan man hitta enklare konfiguratorer inbyggda i MPS-system, till exempel har Intention och ABB det i en del av sina programmoduler för industriellt bruk. Många företag har också successivt byggt ut sina säljstödssystem så att de blir mer eller mindre konfigurerande (läs t ex om Sandvik i artikeln "Från styrspek till styrelserum" i förra numret). Men för de flesta företag är det svårt att ha tiden och resurserna till sådan egenutveckling. Att bygga en bra

konfigurator kräver dessutom expertkompetens i logikprogrammering och produktkonfigurering.

Tvekamt mervärde med enkla lösningar

Enligt *Klas Orsvärn* finns det flera regelmässiga svagheter med "hemsnickrade" konfiguratorer. En är att slutanvändaren oftast inte får tillräckligt med stöd och hjälp i konfigureringsituationen i form av vettiga felmeddelanden, in-

struerande förslag på åtgärder m m. Det brukar också vara svårt att validera och uppdatera information, oftast saknas helt stöd och villkorsverktyg för att hantera intrikata samband mellan olika produktdelar. Alla förändringar måste "handjagas" i databasen av de underhållsansvariga.

Egentligen har de flesta företag inte kommit längre i sin e-handel än att de



Klas Orsvärn, Magnus Kjell och Mattias Waldau, alla på Tacton Systems, hävdar att e-handel för B2B kan göras mycket effektivare med en konfigurator.

produktkatalog

lagt ut sina produktkataloger på nätet.

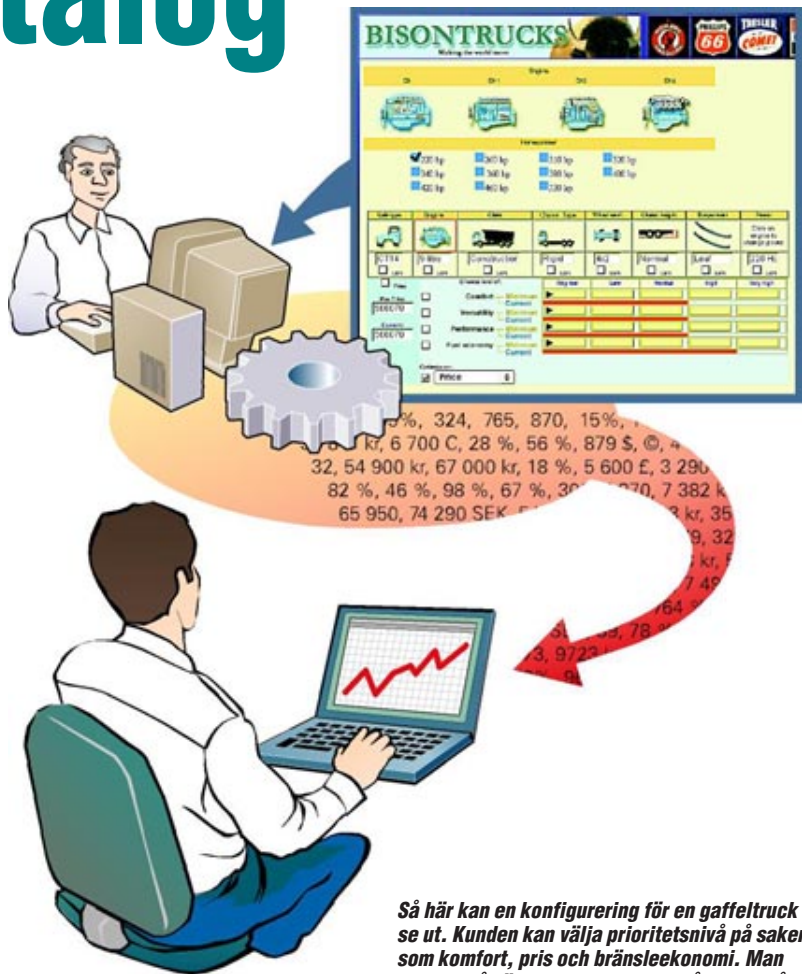
– Att sälja reservdelar över nätet är väl bra, men det var ju trots allt inte så knepigt att beställa via fax eller telefon innan heller, säger Klas Orsvärn.

– Verkligt mervärde kan t ex vara en intelligent produktkatalog, i vilken kunden själv får ett bra stöd för att analysera och utvärdera olika delval av produkten. Det kräver en riktig konfigurator.

Bygg en bil

Ett trevligt exempel på en enklare form av konfigurering bjuder Volkswagen på. Går man in på dess hemsida, www.volkswagen.se, finns en ikon för "Bygga bil". Där kan man plocka ihop sin alldeles egen önskebil. Själv valde jag en gul Beetle med läderklädsel och den större motorn och blev förvånad över hur dyrt det blev med den piffiga klädseln och extra hästkrafterna till motorn. Men Volkswagen sviker inte potentiella kunder, det finns en "pedagogisk kalkyl" som räknar ut vad mitt bilbygge kommer att kosta som företagsbil.

Man kan också titta på Tactons egen demo för att se en mer avancerad konfigurering. Där får man tänka sig in i rollen som eventuell köpare av en gaffeltruck eller pc. Man kan välja att låsa



Så här kan en konfigurering för en gaffeltruck se ut. Kunden kan välja prioritetsnivå på saker som komfort, pris och bränsleekonomi. Man kan också välja att optimera utifrån prisnivå eller exempelvis komfort.

För närvarande utvecklar Ericsson en gemensam e-handelsplats för koncernen och sina återförsäljare. Det är ett gigantiskt projekt, med bl a IBM som stor leverantör av datorer och program. Bilden visar Tigris, en serie routrar för nätverksaccess.



vissa parametrar, för trucken kan det exempelvis röra sig om ett maxpris, eller att bensinförbrukningen måste ligga under givet antal liter/mil.

De låsta parametrarna ligger sedan som fasta indata, som grundkrav. Gör man val i konflikt med dessa grundkrav, kommer en skärmtext tala om det och fråga om man vill ändra sig. Parametrarna går nämligen alltid att låsa upp, det är tillåtet att ändra sig.

I många fall kan man utifrån en grundkonfiguration göra tilläggsval och på så sätt vara mer precis i sin specifikation av produkten. Då klickar man på en ruta för tilläggsval och de alternativ som dyker upp är färgmarkerade. Gröna alternativ är direkt tillgängliga. Röda alternativ är inte tillåtna, men där finns meddelanden som talar om vad som måste ändras för att valet ska bli möjligt.



Magnus Skoglund, Ericsson Enterprise, tror att konfiguratorer kommer få ökad användning framöver. Det är ett bra stöd för att hantera komplexa frågeställningar och kan därför nyttjas i vitt skilda sammanhang.

Framst för kunden

För enklare industriprodukter är konfiguratorn framförallt ett stöd för kunden. Kunden kan laborera och prova sig fram. Hur påverkas prisbilden om jag beställer fem stycken per gång istället, om jag provar ett annat material, vilka varianter kan tänkas finnas om leveranstiden blir oacceptabelt lång? Man kan i lugn och ro surfa runt och slippa jaga en stressad säljare med en massa kringfrågor.

Ett internt stöd

Man lägger inte en order på en infrastruktursatsning i mångmiljonklassen, som t ex ett telefonnät, i den digitala shoppingvagnen på en webbsajt. Här kanske konfiguratorn istället främst används internt, i leverantörens egen säljprocess. Offertarbete för tekniskt

Att bygga en konfigurator?

Den kanske viktigaste arbetsfasen när man bygger upp en konfigurator är att skapa en modell med samband och regler för produkterna. Oftast sitter då programleverantören tillsammans med produktexperter, försäljare, supportpersonal och beräkningsingenjörer. Modellen läggs på en server, och den här fasen brukar ta en månad. Sedan integreras den enkelt i en webshop eller i ett intranät.

Kort om Tacton

Tacton Systems AB grundades 1998 som en spin-off ur forskning på SICS (Swedish Institute för Computer Science). Företaget har 56 anställda och omsätter 30 miljoner. Huvudkontoret ligger i Stockholm och dotterbolag finns i England. Bolaget grundades av *Klas Orsvärn, Tomas Axling, Robert Nilsson, Stefan Andersson, Max Leitgeb* och *Anders Holm*. De är också huvudägare.

Produkterna kallar de Tacton Configurator Server respektive Tacton Configurator Studio. I dagarna lanseras också Tacton Business Developer, som används för att analysera loggdata. Det finns dessutom en off line-version för installation direkt på pc, för användning ute hos kund. Därutöver erbjuder Tacton installations- och integrationstjänster. WM-data, CAP Gemini och Eyescream kan också hjälpa till med konsulttjänster kring Tactons konfigurator.

mycket sammansatta produkter slukar tid. Med en konfigurator kan den processen minskas rejält, och tid är som bekant pengar. Dessutom kan företaget få ett bra stöd för frågor kring tekniska och ekonomiska problem.

Ericsson använder Tactons konfigurator i kommersiell drift sedan 1997 för att konfigurera nätverk med AXE- och företagsväxlar och olika systemlösningar. Enligt *Magnus Skoglund* på Ericsson Enterprise används konfiguratorn i första hand för att guida en partner fram till ett korrekt och komplett produkt erbjudande som matchar kundens behov (dvs ger svar på frågeställningarna). Detta för att en partner ska kunna ge kunden ett optimerat produktförslag, med angiven och prisvärd lösning, aldrig glömma någon produkt som är nödvändig för lösningen och slutligen kunna ge flera olika förslag beroende på olika behovsalternativ.

Diagnosinstrument

Magnus Skoglund pratar om en konfigurator som en sorts raffinerat diagnosinstrument. Därför skulle en konfigurator kunna användas i många andra sammanhang, som inom sjukvården eller resebranschen för att diagnostisera sjukdomar eller välja rätt resa.

– Det är bara fantasin som begränsar, avslutar Magnus Skoglund. □