

IA Design Case

WeFixx!



Victor Ahlström jobbar idag som en dator- och telefonreparatör i Stockholm. Han är en före detta hacker som numera lever på att rädda sina kunders datorer och telefoner. Han är utbildad elektriker och har tidigare arbetat på ett litet företag som reparatör av hushållsmaskiner. Han drömmer fortfarande om att kunna hjälpa människor med att fortsätta använda sina favoritapparater och maskiner och finnas till hands för dem som har tummen mitt i handen.

Victor vill skapa en plattform där duktiga händiga personer kan komma till nytta för alla dem som tycker att vanliga vägen till att få en sak lagad eller utbytt kostar för mycket. Han tänker sig "reparationer, lagningar och hemmfix i Airbnb style".

Du har fått möjlighet att vara produktutvecklare åt Victor då han inte själv har tid att utveckla denna tjänst. Då du precis gått en kurs i kundcentrerad produktutveckling har du lagt upp ditt arbete i tre faser, discover, create och validate. Nu kommer du även att behöva lägga fokus på hur du ska strukturera och presentera information på ett användarcentrerat sätt. Du kommer kontinuerligt att behöva stämma av med Victor så han ser att arbetet går i rätt riktning.

Victor har ett antal hypoteser och tankar kring tjänsten som han vill att du ska ta er an genom ditt produktutvecklingsarbete.

- Hur ska de händiga kunna presentera sig? Hur ska de kunna ta betalt? Hur ska man kunna betygsätta reparatorerna? Hur tar parterna kontakt med varandra?
- Hur ska Victor tjäna pengar på den här tjänsten? Vad finns det för tankar kring affärsmodell?
- Finns det annan information som kan vara viktigt att dela när det gäller skicklighet och specialkunskaper?
- Ska de olika parterna kunna dela information mellan eller inför uppdraget? Göra beställningar på t ex reservdelar eller liknande?
- Vilka olika målgrupper finns det? Ska man fokusera på en viss målgrupp? Familjer med barn, pensionärer, ensamstående?
- Victor har också tänkt att reparatorerna kan lätt få tag i varandra om de skulle vilja ge varandra råd och tips.
- Victor vill också gärna göra det möjligt för de som inte har råd med auktoriserade reparatorer att få hjälp med att få sina apparater lagade. Hur kan den här tjänsten förbättra världen?

I all korthet

WeFixx! ska vara en tjänst för privatpersoner som vill få hjälp att få sina apparater och hushållsmaskiner lagade till ett överkomligt pris.

Vision

Alla ska kunna få saker lagade till ett överkomligt pris.

Mission

Vi vill göra det flexibelt att komma i kontakt med en reparatör som kan hjälpa en att laga trasiga apparater till ett överkomligt pris – allt för att vi ska kunna minska mängden avfall och bli mer miljövänliga i våra konsumtionsmönster.

WeFixx! heter lösningen för många hem- och hushållsprodukter som lätt hade kunnat hamna bland soporna och alla små hemfixprojekt som aldrig blev av.

Värderingar

LAGA – WeFixx! möjliggör interaktion mellan personer i behov av olika reparations eller monteringsarbeten och olika tekniskt kunniga personer i vårt pool.

MILJÖTÄNK – Låt oss reparera din trasiga apparat istället för att slänga den.

EKONOMI – Det ska löna sig att reparera och laga saker och förlänga dess livstid.

Organisation

VD Victor. Har över 20 års erfarenhet av reparationer av olika elektroniska produkter såsom datorer, mobiltelefoner, spelkonsoller, musikanläggningar, hushållsapparater mm.

Rådgivare Johan. Har arbetat som allhantverkare i över 15 år. Arbetar med snickerier, montering, upphängningar samt mindre el- och VVS-arbeten.

Nätverk

Genom sin bakgrund som reparatör har Victor skapat sig gedigna kunskaper om reparationsbehoven inom olika segment och vad kunderna tycker om olika prisbilder. Han har redan koll på en del hantverkskunniga personer som skulle kunna tänka sig använda tjänsten.

Johan jobbar idag som egen företagare. Han är redo att vara försökskanin för att kunna erbjuda tjänsten i sin hemstad. Johan har också bra kontakt med många andra hantverkare och reparatörer med olika inriktningar som han tänker kontakta för att få dem att delta i projektet.

Produkter/Tjänster

Vi möjliggör att vem som helst ska kunna få hjälp med att få sina apparater lagade eller få monterings- eller enklare reparationshjälp i sitt hem till ett rimligt pris.

Prissättning

Det ska vara gratis att använda sajten men hypotesen är att reparatörer och hantverkare kommer att betala en avgift till Victor för varje kund som de träffar via tjänsten.

Konkurrenter

De flesta dator- och iphone serviceställen, vissa hantverkare och reparatörer av elektriska apparater.

Mål

Nå till 150 användare inom 6 månader därav 30 reparatörer på 5 olika orter i Sverige.

Ska ha varit med i 10 artiklar eller tv inslag i media.

Målgrupp

- Privatpersoner som ser ett värde i att tänka miljömässigt och spara pengar.
- Hantverkarskunniga personer som passar i profilen och är miljömedvetna.
- Studenter som vill ha en extrainkomst och kan tänka sig att göra nytta för andra människor och för miljön.

Marknadsföringsplan

Att själva tjänsten är gratis gör att vi kan skapa en viral medvetenhet om tjänsten.

Publicering i media genom de kanaler som grundaren har sedan tidigare.

Introduktion av tjänsten till de målgrupper som man vill nå.

Uppmuntra anslutna hantverkare och reparatörer att ta vissa gratis uppdrag (exklusive materialkostnader) och på det sättet skapa positiv diskussion om tjänsten.

Strategi

WeFixx! bygger på viljan att dela med sig. Vi kommer därför att möjliggöra, belöna (med betalande kunder) och underlätta detta beteende, för att på så sätt skapa en kritisk massa av medlemmar. När kritisk massa uppstår kommer tjänsten rulla på "av sig själv".

Risker

Risken är att inte få ett tillräckligt bra utbud av reparatörer, kunder och tillfällen.

Projektfaser

Fas 1: Research och analys – kartläggning av behoven, beteenden, informationstyper och ungefärlig projektplanering

Fas 2: Persondefinitioner för båda användartyper, kundresor för att kartlägga informationsbehov och prioriteringar. Identifiering av relevant metadata

Fas 3: Informationsstruktur och informationsarkitektur – sitemap, contentpresentationer mm

Fas 4: Design studio – wireframes för dator och mobil, användartester och kompletteringar

Fas 5: Prototyp tillverkning inklusive navigeringssystem, sekundärnavigering och förslag för hantering av metadata.

Fas 6: Presentation

Betygskriterier

G: Att ni på ett pedagogiskt sätt visualiserar och presenterar er produkt. I presentationen ska det finnas minst tre representationer vilka synliggör struktur, innehåll och design. Ni ska under presentationen kunna visa upp ett genomtänkt och genomarbetad informationsstruktur och upplägg.

VG: Att ni på ett intresseväckande sätt visualiserar och presenterar en intuitiv och komplex produkt utifrån olika användarperspektiv och som baseras på genomtänkt och genomarbetad informationsstruktur och upplägg. Ni ska även visa upp ett väl fungerande användargränssnitt som är designat för målgruppen och kunna motivera era val gällande struktur, innehåll och design.

Nedan ser du en illustration över vilka fokusområden som är centrala för den här uppgiften.

Research och analys		Text	
Designprocess		Bild/illustration	
Produktion		Testning	

Lycka till!

Minja