

## ‘A conceptual heap of Plastburkar’ – Single page take away



En digital applikation utgörs av lager, vilket inkluderar organisation, ledning&styrning, ekonomi, verksamheter som använder applikationen, hur applikationen sedan är byggd i lager med front-end, affärslogik/backend och informationslager och underst en infrastuktur.

Det kan konceptuellt illustreras av en stapel med böcker, som beskriver dessa olika områden. Det man behöver veta för att få en digital applikation på plats. Det kan också illustreras genom en stapel av plastburkar som representerar dessa lager, hur de lutar och vrids när lösningen inte är ensad och som dessutom har andra, liknande staplar, andra digitala applikationer som den skall ensas med.

Överst finns användare som har behov, låt säga en knapp som uppdaterar en textruta med information, vilket ger användaren ett visst värde, något som 'gör användaren glad'. Denna knapp och textruta exponeras via produktens touchpoints och de kanaler användaren har, och uppstår i applikationslandskapet som körs i en infrastruktur, och mellan detta utför verksamhetens medarbetare olika aktiviteter, sysslar med information, underhåller applikationen, är på plats i verksamheten och har förutsättningar att arbeta.

Om något av dessa lager börjar vrida sig är inte längre lösningen ensad. Detta sker hela tiden, uppdateringar i en applikation, förändrade förhållande för medarbetare, användare upptäcker en ny kanal eller nytt behov. När detta sker propagerar förändringar och får stapeln att börja luta, mer eller mindre, ibland högst upp och som ger en förändring längst ner, men där mellanliggande lager inte följer med. Det behövs en kadens så att behov propagerar, tas hand om, förstås, bryts ner till verksamhetsbehov och krav, tekniska behov och krav.

Dessa förlopp är kontinuerliga, allt händer hela tiden och måste hanteras. Det är ett dynamiskt förlopp och ett systemiskt, där saker påverkar varandra. Det kan ses som att stapeln av burkar, vrids och kantrar och lutar och detta måste hela tiden balanseras, ordnas, flytta behov genom stapeln.

Bredvid finns andra, liknande staplar, som man behöver ensa, horisontellt(lager) och vertikalt, hålla jämnt o varken luta sig för mycket mot, eller ifrån. (Enterprise Design/Architecture). Detta är utvecklingsvärlden, jämfört med förvaltningsvärlden som är något helt annat och som inte kan lösa utveckling.

## Pratmanus – Plastburkarna



Ett idealtillstånd. I ens. Även med intilliggande produkt. Några behov högst upp hos användare har kommit in.



Trouble in paradise. Sockerbitarna har fått stapeln att börja luta och burkarna är inte i ens. Stapeln fjärrar sig, lutar också bort ifrån intilliggande produkt.

## Lager

- Först om att en digital produkt består av lager. Kund/användare högst upp med sina kanaler och produktens touchpoints som motsvarar detta, websidor, en app osv.
- Under detta alltså ett front-end, appar, api'er lager
- Under detta en verksamhet som har förmågor uppbyggda av processer med aktiviteter och den information som behövs. Medarbetare som utför, i samma eller flera team osv. Organiserade i en linje med team osv.
- Ibland också erbjudna till interna kunder som 'tjänster', en slags intern B2B.
- Under detta ett applikationslandskap med system och information och som driftas på en infrasstruktur, av en driftorganisation.

## Ensning

Man kan då se det som att behov löper vertikalt genom dessa lager. I normaltillståndet är dessa någorlunda ensade. Man kan tillåta viss diskrepans, det är ok. Det är vad arkitektur handlar om 'att ensa användare och affärens behov med underliggande teknik.

- Men.
- Vad händer när Användare börjar få nya behov, blir fler. Deras lager kan ses som att det börjar vrida o inte längre hänger ihop med underliggande
- Verksamheten behöver orientera sig o jobba på andra sätt, bli fler.

- Applikationslandskapet måste hänga med och vrida sig i ens.
- Eller omvänt, när vi byter ut ett system, hur propagerar det uppåt genom lagren, alla måste börja vrida sig i ens med de nya förhållandena.

### Andra sådana här staplar

Bredvid detta, andra liknande staplar av burkar och som ofta hänger ihop, t.ex genom att de ingår i samma verksamhet, men även bygger upp samma förmågor, som 'hitta' mellan olika dokumenthanteringsystem.

### Kadensen o virrvarret

Hur ser då dessa behov o krav ut. Låt säga att användare börjar komma med krav, utifrån behov, en ny kanla, en rikare upplevelse, insikter om att något kan förbättras allmänt, bli snabbare, mera responsivt. Det är som sockerbitar vi lägger högst upp.

- Hur når dessa sockerbitar ner genom lagren. Ibland raka vägen ner till applikationslandskapet. Grejen är att de ofta inte förstår vad behovet var, eller man inför något längst ner, detta lager vrids o mellanlagren, verksamheten hänger inte med. Vi är o-ense.
- Eller, vi förmår inte hinna med att leverera. Stapeln av sockerbitar växer till ett berg och irriterar användare och verksamhet, inget händer. Sockerbitarna blir bara fler.
- Eller, sockerbitarna landar verkligen nere i applikationslagret, men betas inte av, högen växer och hela stapeln börjar luta och riskerar att tippa alldeles.
- Sockerbitarna har också en tendens att bli fler när de landar längst ner – det är så mycket att tänka på eller 'produkten blir fel'. Eller de vrider lagret fel, de misstolkar och bygger 'fel produkt'
- Eller, behoven, sockerbitarna fastnar i ett mellanlager och delar av stapeln blir sen, kraven växer, högen av sockerbitar blir större o den delen av stapeln kollapsar, verksamheten, medan applikationen kanske fortsätter funka.

### Så vad är det då vi vill ha

Vi vill att när vi börjar vrida ett lager, användarnas kanske, högst upp – så måste de andra lagren följa med, vridas så de ensar varandra.

När behov uppstår kan de inte skickas längst ner, de kommer ge upphov till fler och riskera att vända stapeln, de propagerar inte genom lagren så alla lager kan bidra med vad som krävs för att de skall ensas. Det måste finnas en takt genom stapeln, produkten och utvecklingsprocessen, så sockerbitarna högst upp hinner betas av och bli till nya funktioner och erbjudanden.

### Över tid och systemiskt

Detta är också något som sker över tid. Det finns en propagatio, vrider vi ett lager kommer det ta tid för de underliggande.

Det pågår också hela tiden. Gör vi en bild, förstår någonting, så har olika lager, olika roller och användare en tendens att ändra sig, komma på nya saker. Vi behöver hela tiden följa med.

Arkitektur. Tjänstedesign. Dessa har en tendens att beskriva tillstånd på ett bra sätt, nuläge och böriläge, men missar ofta förståelsen för dynamiken i hur lager behöver ensas och hur sockerbitarna behöver progaera genom lagren i en någorlunda jämn takt – och att allt detta påverkar varandra, behoven går uppåt igeån från nedre lager när man gör insikter där, och som påverkar både vad behoven är högst upp o hur de går att möta, samt alla lager däremellan.

Samt dynamiken i att när vi börjar undersöka, när vi ger en första bild av 'är det detta ni menar' så kommer användare, verksamhet direkt se nya saker, det blir en ny verklighet än den vi påbörjat förstå.

### Så vad är det vi har visat

Utveckling – inte förvaltning.

Design – inte bara arkitektur

Vi bör börja tänka i utveckling, utvecklingsprocesser isf det vi ofta är vana vid, förvaltning av tjänster och produkter och förvaltningsprocesser.

Vi kan börja 'ta makten' över vad det är vi vill med vår produkt. Vi behöver inte bli offer för att delar av den inte hänger med, eller vissa people, i någon del av produktens omfattning upplever att inget händer eller för mycket händer eller fel saker händer eller att det bara är fel(mera förvaltning). Och på alla nivåer. Vi kan tänka i 'vilken typ av produkt är det vi vill erbjuda, vilken verksamhet vill vi vara; effektiv, altruistisk, mera laid back osv.' eller 'Vilket intryck skall vår produkt ge' osv. Men även ta makten och kunna designa säkerhet, stabilitet, effektivitet, användbarhet jämte att vi också har förståelse över behoven och levererar funktioner som motsvarar/eller inte utifrån medveten prioritering.

Vi bör vidga till produktdesign isf arkitektur, UX, systemutveckling osm enskilda kompetenser. Produktdesign har traditionellt alltid omfattat hela produkten, från konstnären som anställs i en glashytta och glasblåsaren som skapar verkliga produkter och den kommersiella aspekten att kunder köper och betalar för verksamheten. Design och arkitektur innebär kostnader – Produkter och features ger intäkter – Dessa två strömmar måste mötas och 'reconciliate'.

Förståelsen av denna dynamik har en tendens att inte börja hända förrän man pratar med, förrän kunder, verksamhet är närvarande i designarbetet och dels förstår det sammanhang som design av digitala produkter innebär. Samt, då kan vi börja förstå varandra, fånga behov, propagera dem ner genom lagren, börja vrida burkarna i ens igen.

### Så hur kan vi börja adressera detta

Skapa ett team och en plats, en holding environment, en kultur av kreativitet, lärande och samtidigt takt mot den riktiga produkten så man inte fastnar. Tänk mera i 'produktdesign' där arkitektur, UX, systemutveckling ingår mera än dessa som separata, eller bara några av dessa kompetenser.

För att inse att det rör sig om 'utveckling' och inte 'förvaltning' och vi behöver en utvecklingsprocess, inte en förvaltningsprocess.

Att skapa en bild av vad vi faktiskt gör, ungefär utifrån dessa lager. Kunder. Användare och medarbetare. Touchpoints och kanaler. Verksamhetens processer, aktiviteter, information. Börja identifiera relationer och sammanhang, förmågor som byggs gemensamt, designsystem för enhetlighet i upplevelse och sammanhang. Närliggande produkter, eller vad har vår verksamhet egentligen.

By the book skall man karaktärläggna nuläge, sedan böriläge, sedan en gap-analys. I praktiken brukar detta inte funka, utan bara börja men ha i åtanke 'är vi i nuläge' eller 'är detta vad vi vill' och tydliggör.

Använd de verktyg, de begrepp som verksamheten har, vintergata, Sparx, Visio, anpassa till den domän verksamheten har. Om något skall framhållas är det Service blueprint som just illustrerar stapeln av burkar. Men även värdeflöde, användarresor, användarprofiler/personas som gärna kan

återanvändas inom verksamheten. Informationsmodell/objektmodell/stadsplan. Krav utifrån gemensamma mallar/epics o stories enligt mall, gärna med 'AC's och 'Conversation'.

Först av allt, dock handlar det viktisatsete om att skapa en lärande organisation. Där vi kan fånga insikter o drda dem vidare via ansatser och prova. Detta är same som retro i scrum, som är ett sätt att få på plats det som behövs.

## Olika modeller o metodiker och hur man kan använda

Vad finns då som kan stödja denna modell, detta sätt att tänka?

Service Blueprint är ett bra sätt som ser saker ut kunders perspektiv och kan ha med medarbetare, den behöver dock göras i flera olika versioner, över tid, för att visa hur olika lager förskjuts eller vrids(S.B är 2-dimensionall så det behöver man ta hänsyn till)

Deisgn Sprints modell med användare, bubblor. Eller processdiagram som är rätt lika egentligen. Dessa har en tendens att beskriva 'hur' o inte så mkt 'vad är det vi vill ha', man kan ha detta pserspektiv men behöver då vara tydligt med att 'detta ät tänkt läge' typ. Grejen också är att man ofta missar 'värde' och varför vi gör saker. T.ex kan en verksamhet vilja öka/begränsa tillgång till medarbetare, tänk sjukvård o att kunna skicka mail direkt till sin läkare. För vem är detta bra? Läkaren som redan ahr för mkt att göra, å andra sidan, kan lära sig, få en rikare dialog med sin patient.

Alltså behövs även värdeflöden och dessa är normalt något annat än 'kundresa'. Varför görs saker. För vem innebär de värde och vad är värdet. Tänk också på, som ovan, att både anvndare, kunder, veksrmahet har sina egna mål. Exvis genom 'user outcome', 'biz impact' och 'features, function' - koncept.

Touchpoints, var en kund eller användare är, vilka kanler osv. Detta representeras bra i service blueprint.

Edgy23 är bra och har alla dessa delar egentligen, men behöver kompletteras med text, med att man tar de olika aspekter i Edgy-modellen o beksriver var de är tillämpliga, i vår verksamhet, i våra modeller.

Alltså:

- Vilka är användare, kund, medarbetare.
- Var finns de, vilken är deras situation, motivaition, vilka kanaler har de
- Touchpoints. Hur möter verksamhten dem.
- Hur går det till, användarresa, processdiagram.
- Förmågor som är ett sätt att närma sig applikationslandskap och som överbryggar 'the whitespace'
- Värdeflöden som ty dliggrö varför vi gör saker. Finns i olika former, inkl Astrakans processdiagram+info highway+Eriksson Penker mål och Astrakans 'Varför/motivation osv. träd'