
Beslutsmodell för Axis returhantering av övervakningskameror

Gustav Jiremark och Johan Hansson¹

Juni 12, 2018

Axis Communications AB grundades 1984 och är idag marknadsledande inom utveckling av övervakningskameror. Tillsammans med service partners hanterar Axis retur från kunder vars kameror har slutat fungera. För att underlätta beslutsfattandet utvecklades en modell med riktlinjer för vilka kameror som ska repareras, vilka som ska återvinnas samt ersättas med en ny.

Axis övervakningskameror är konstruerade för att ha en lång livstid och testas därför till det yttersta. Trots detta går vissa produkter sönder, när detta händer vill Axis att det ska bli en positiv upplevelse för kunden. Avdelningen Reverse Supply Chain (RSC) ansvarar för att en kund ska få service inom fem dagar och till deras hjälp har de servicepartners. Partnerna reparerar, skrotar eller skickar de trasiga enheterna till den ursprungliga tillverkaren för reparation. Axis ser till att servicepartnern har utrustning, reservdelar och ersättningsenheter på lager. Axis RSC avdelning anser att de är i behov av vägledning gällande beslutsfattandet för hur trasiga enheter ska distribueras och hanteras. Vidare önskemål var riktlinjer för hur de bör hantera sina garantier när en produkt inte längre produceras.

För att uppfylla Axis önskemål och angripa problemet skapades först en förståelse för Axis och ämnet RSC. Detta genom flertalet intervjuer med anställda på Axis och en grundlig litteraturstudie. Vidare intervjuades tre referensföretag vilka bidrog med inspiration och kunskap. Slutligen undersöktes elva case produkter. Med denna kunskap och inspiration

genomfördes en analys av det fysiska produktflödet, samt en sammanställning av de strategier som används av referensföretagen.

I analysen identifierades kostnadselement kopplade till hantering av returflödet, även en jämförelse mellan referensbolagen genomfördes. Vidare utvärderades Axis returflöde grundligt och med stort fokus på de kostnader som uppkommit för case produkterna. Dessutom utvärderades och valideras en algoritm som förutser returvolymen för Axis produkter.

Den slutliga rekommendationen till Axis är att inte reparera och ersätta kunden med en ny kamera när produktionskostnad understiger \$120. Detta kräver att Axis formar avtal med nuvarande eller nya partners för att återvinna och skrota kameror utan att debitera för det. Gällande kameror med en produktionskostnad över \$120 rekommenderas det att rikta resurser till sina servicepartners för utbildning, reparationsmanualer samt för att förbättra lagerstyrningen av reservdelar. Förbättras dessa områden kommer antalet kameror som repareras hos servicepartnern att öka och antalet som skickas till tillverkaren att minska. Detta är önskvärt då reparationer hos tillverkaren är förknippat med mycket transporter och långa ledtider vilket leder till en omfattande lagerhållning av ersättningsprodukter för att kunna vidhålla målet om fem dagars service. För produkter som inte längre produceras rekommenderas att Axis tillämpar den utvärderade algoritmen för att beräkna antalet förväntade returerna. Således kan Axis lagra en tillräcklig men inte alltför stor mängd kritiska komponenter och enheter för att hantera deras returerna.

¹ Den här artikeln är skriven som ett resultat av ett examensarbete utfört tillsammans med Axis Communications AB och Lunds Universitet