Anforderungsmanagement

Problemanalyse

- Gründe für das Scheitern
  - Kommunikation
    - fehlende Kommunikation zwischen Interessensgruppen/Stakeholdern
    - Kundennähe gefehlt
    - keine Rücksprache mit dem Kunden während Entwicklung
    - Teamleiter gibt Auftrag - Wünsche des Teams weiß er aber nicht
    - Missinterpretation der Anforderungen/des Problems
  - Organisatorisches
    - schlechte Vorbereitung
    - fehlendes Projektmanagement
      - keine Fortschrittskontrolle vorhanden
    - fehlende Zeit
  - Know How
    - fehlendes Grundwissen
    - Kunde hat das Produkt nicht verstanden
      - fehlende Einschulung
      - zu komplex
      - fehlende Erklärung der Funktionen
- Methoden für die Problemfindung
  - Kommunikation
    - Gespräch suchen
    - permanent nachfragen/in Kontakt bleiben
    - gemeinsame Analyse
      - Missverständnisse ausräumen
      - Beispiele für die Maschine
      - mit den Arbeiter reden
    - Vor Ort Besuch
      - anschauen wie der Prozess zur Zeit stattfindet
      - Protokoll erstellen
    - Vorschläge bringen
      - Vorteile
      - Nachteile
      - mehrere Konzepte
        - anwenden und testen
        - das Beste dann weiterentwickeln
        - Prototypen
    - brainstorming
      - Kunde miteinbeziehen
  - Organisatorisches
    - Kunden in die "Tore" einbeziehen
    - Stage Gate Model vorschlagen
      - 1. Schritt hier festlegen
      - Entdeckung des Problems
  - Sicherheiten (Spezifikationen)
    - Leistungskatalog vorlegen
    - fehldendes Lastenheft
    - "house of quality"
      - verschiedene Kriterien
      - Produktanforderungen
      - Nutzwertanalyse
        - Produktmerkmale den Kundenwünschen gegenüberstellen
    - absegnen lassen vom Kunden
- Wie begeistere ich den Kunden?
  - gebe ihm mehr als er erwartet
  - billiger
  - schneller
  - Zusatzfeatures
    - Garantie
    - Schulung
    - 24h Hotline
    - Nebenprodukte
  - Werbeaktionen
  - miteinbeziehen
    - sieht den Fortschritt
    - fühlt sich bestätigt
  - etwas für die Überbrückung bieten

Problemdefinition

- Anforderungsformular
- Was ist ein Stakeholder?
  - Interessensgruppe
  - Umwelt, Bank, Kunden, ...
- klare Vorstellungen des Kunden?
  - welche Methoden gibt es für die Problemfindung
- wie kann ich die Wünsche des Kunden herauslesen?
  - sicherstellen, dass beide vom selben sprechen
- wie kann ich den Kunden begeistern?
- Definition: Rüstzeitoptimierung
  - Umstellen einer Maschine
  - diesen Prozess schneller machen
- was hat ihm am "Vorgänger" nicht gefallen
  - was für Anforderungen stellt er an uns?
  - Was ist sein Problem?
  - Wie lauft der Prozess jetzt ab?
    - wie kann ich den Prozess optimieren?
- können wir die Anforderungen erfüllen?
- Kunde im Moment verärgert
  - wie kann ich ihn wieder überzeugen?
- interne Abstimmung mit dem vorherigen Projektteam
  - was passierte bis jetzt?
  - kennt er das Produkt überhaupt

Lernziele definieren

- Welche Methoden zur Ermittlung von Anforderungen gibt es ?
- Warum scheitert ein Projekt in der ersten Phase?
- Wie gewinne ich einen Kunden zurück?
- Definition: Pflichtenheft/Lastenheft
- Wie kann man den Kunden in den gesamten Prozess einbinden?