

**Från krav till system 4 oktober 2011**

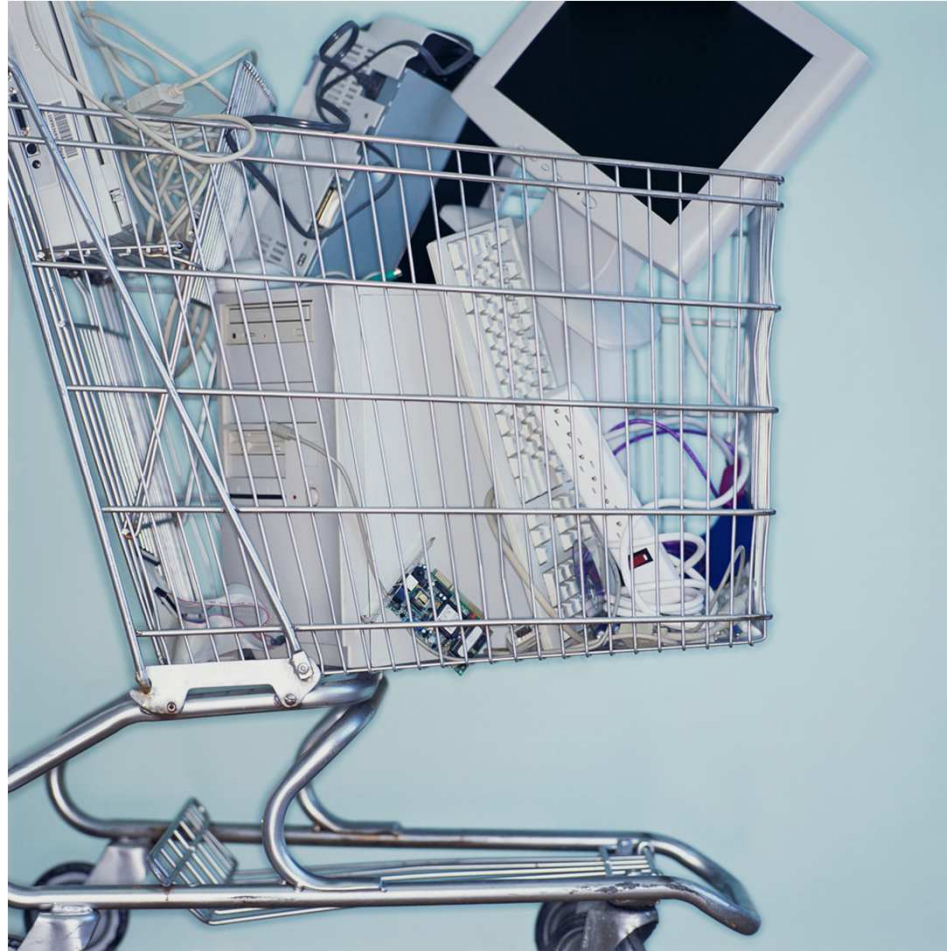
**Brister i kravprocessen kostar  
miljardbelopp**



# Miljarder och åter miljarder i sjön

- Säger, KTH Professorn Torsten Cegrell.
- Nyckeln ligger i **specifikationen**. Den är nästan alltid för omfattande. 80 % kan skalas bort direkt. De viktigaste kraven finns ändå inte med. **Verksamhetskraven**.
- Och det står nästan aldrig i specifikationen **varför** man gör investeringen.
- Beställarkompetensen är nästintill obefintlig.

# Beställning



# Syfte och mål



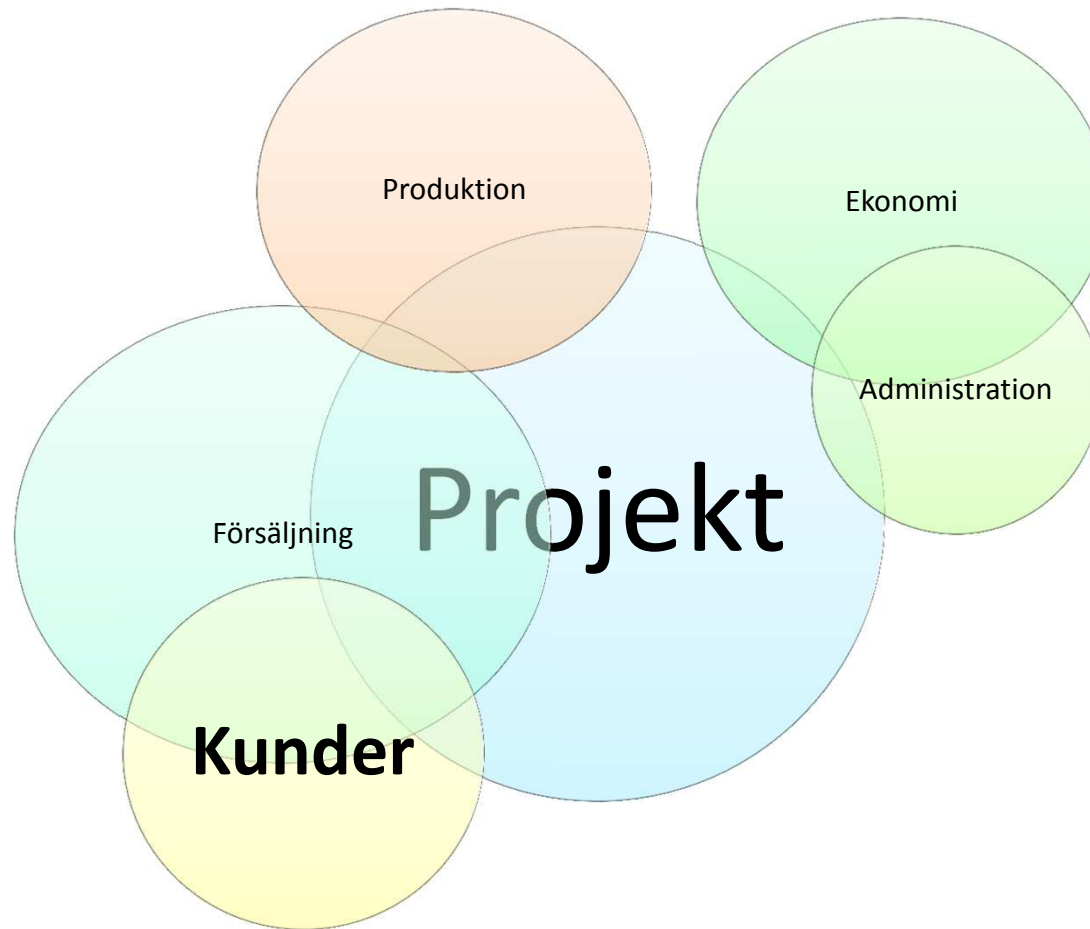
# Helikoptertur



# Kravhanteringsprocessen

- Behovsanalys
- Identifiera intressenterna
- Kravinsamling
- Prioritering
- Utforma och dokumentera kravspecifikationen
- Kvalitetssäkring
- Leverans och förvaltning

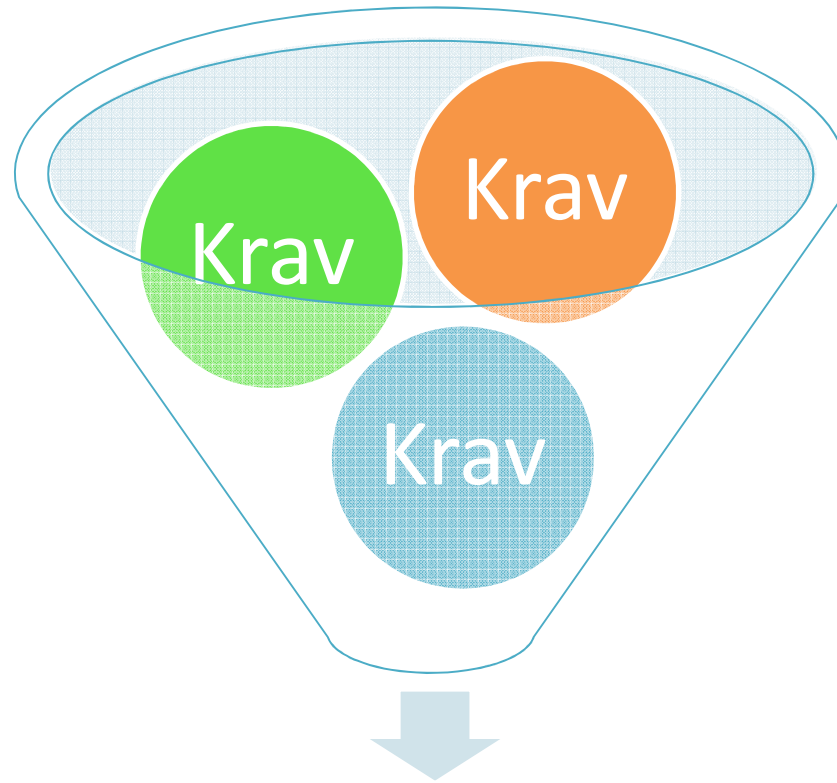
# Definiera intressenterna i projektet



# Olika intressenter med olika krav och mål



# Kravinsamling

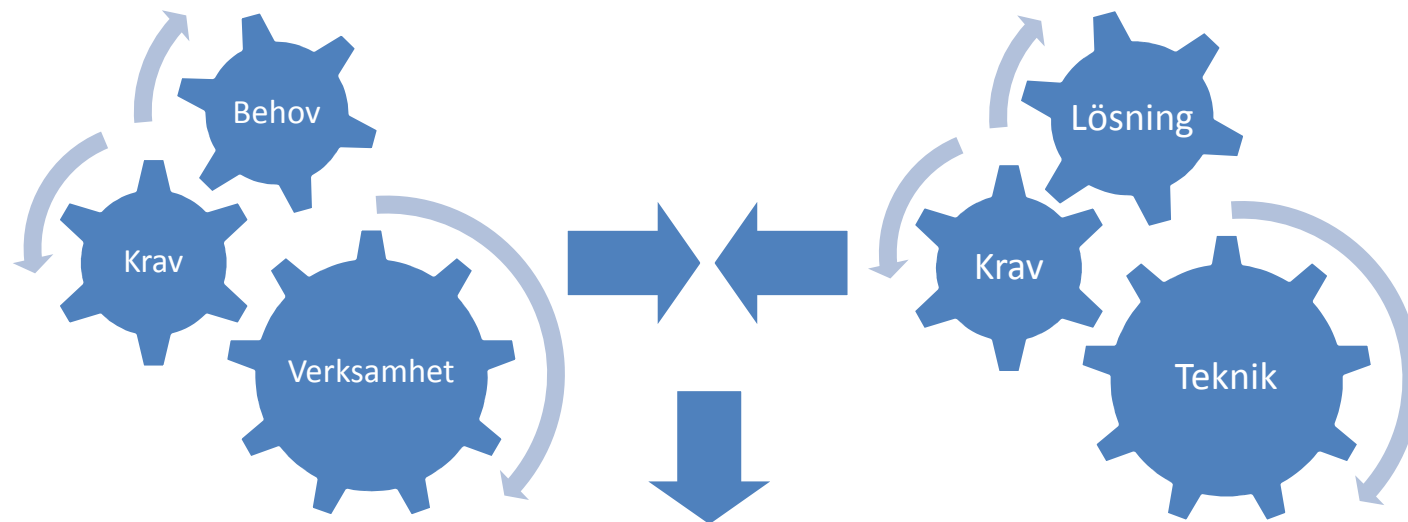


Prioritering

# Kravspecifikation

- Verksamhetskrav
- Användarkrav
- Tillgänglighetskrav
- Underhållskrav
- SLA (Service Level Agreement)
- OLA (Operation Level Agreement) När flera parter är inblandade

# Verksamhetsbehov och tekniklösning

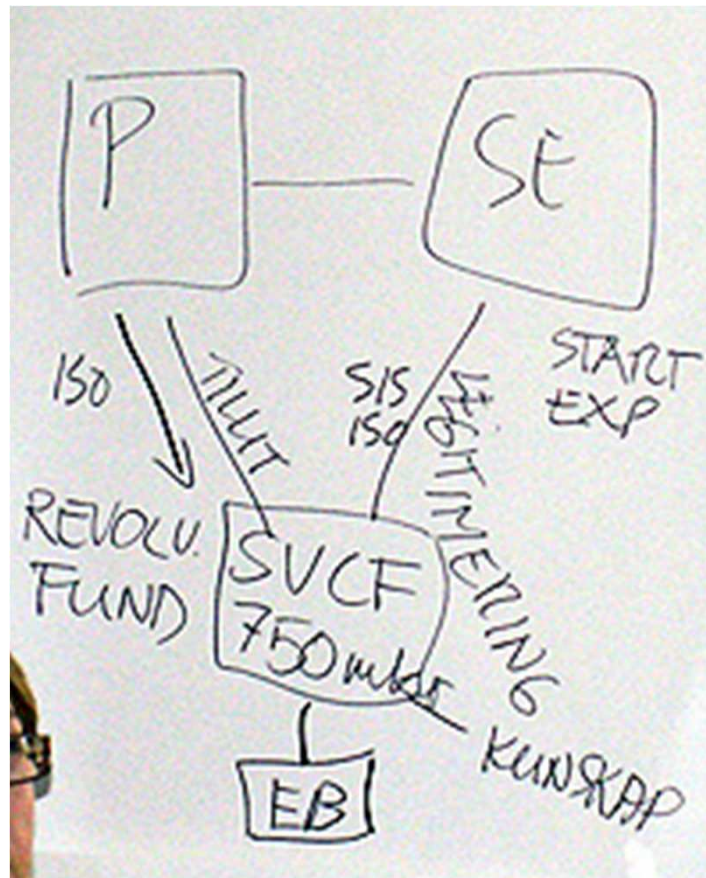


# Kravmöten och intervjuer



# Kravdialogen viktigast i processen

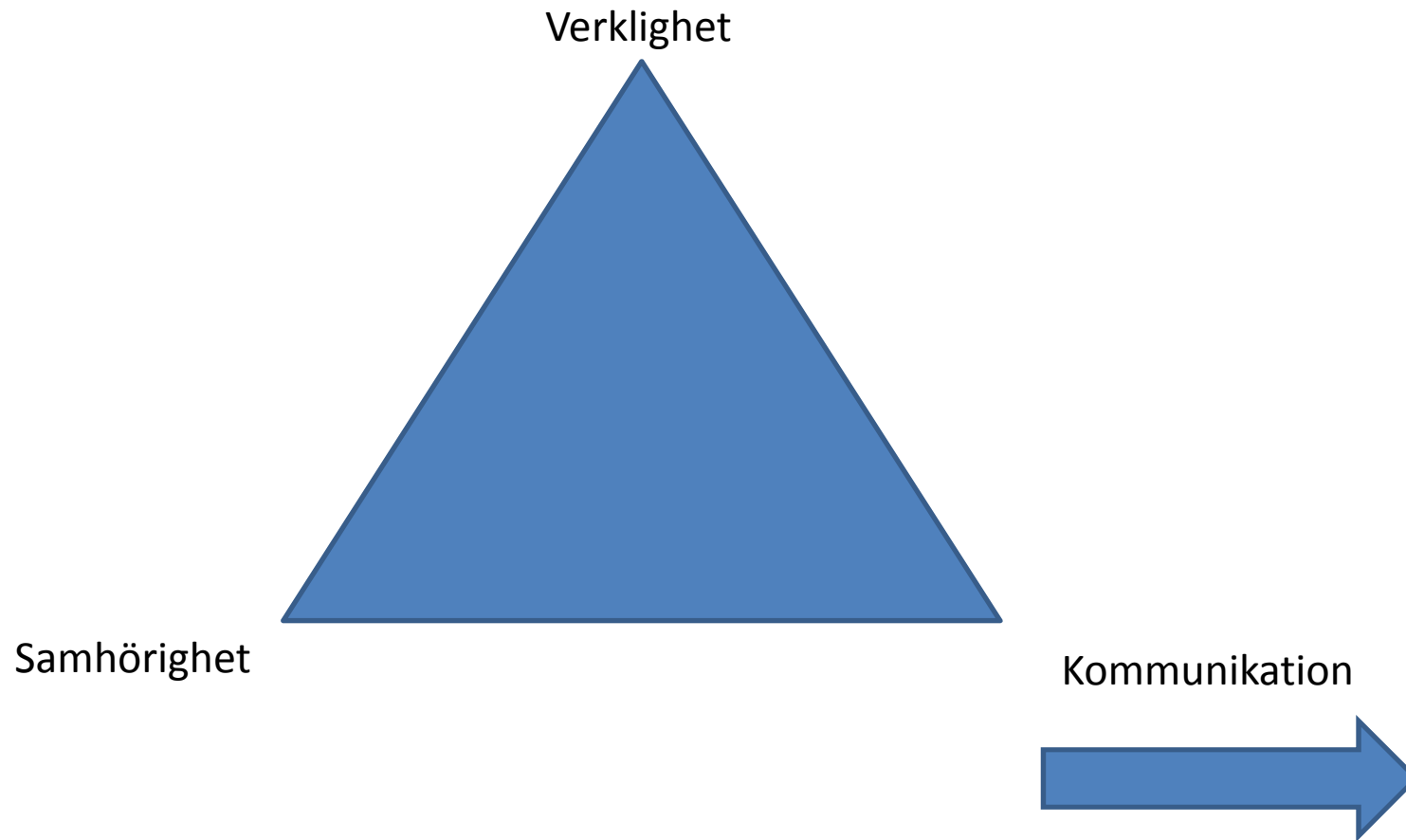
- En gemensam bild underlättar dialogen



# Kommunikationsproblem

- Man förstår inte varandra
- Möten blir fel
- Man tar inte ansvar
- Vissa intressenter involveras inte alls
- Vattentäta skott mellan projektorganisation och förvaltningsorganisation
- Beställaren lägger all kraft på första versionen

# Kommunikationstriangeln



# Vi och dom





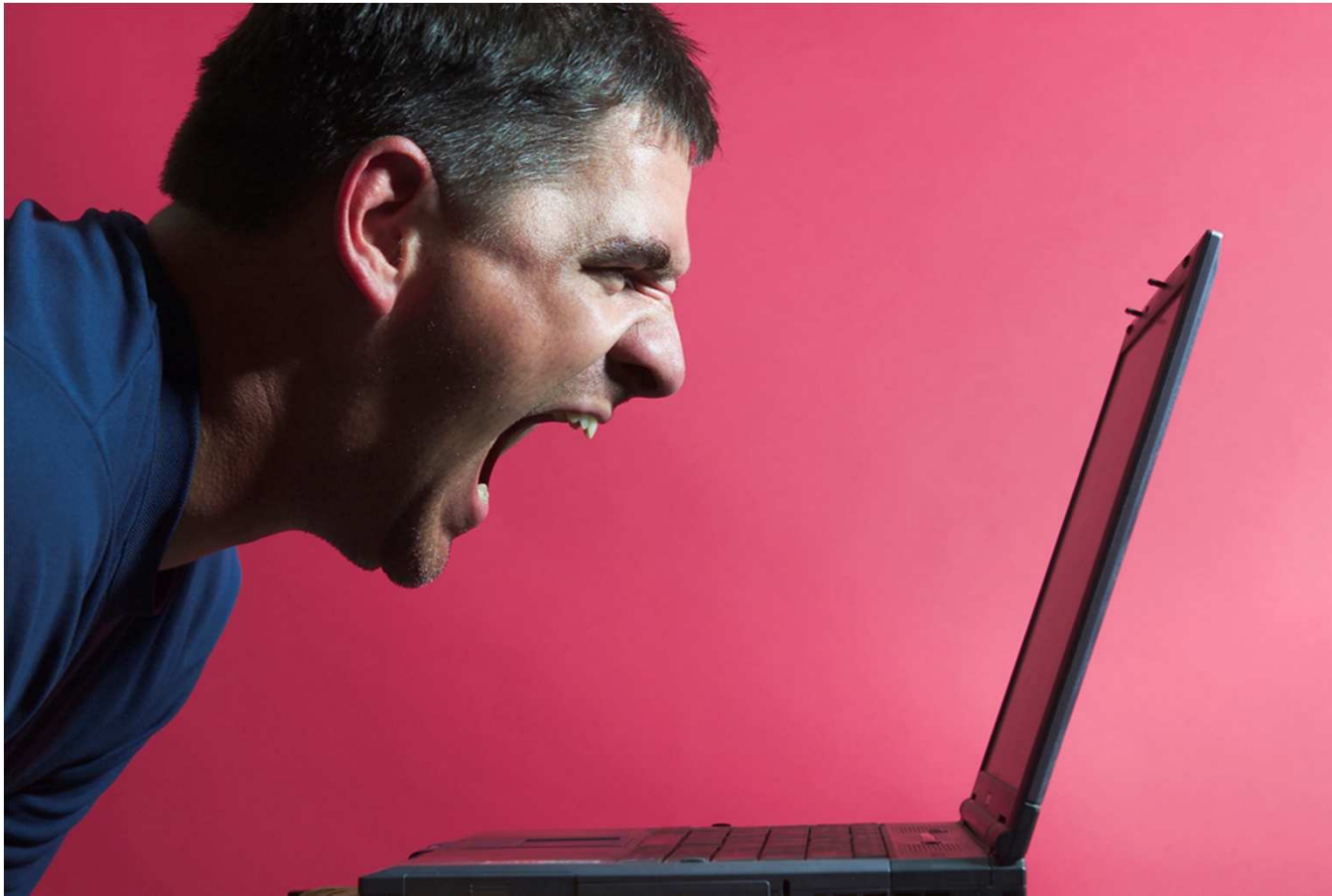
# Tydligt ledarskap

- Alla måste involveras.....
- Jobba med workshops
- Ge alla ordet
- Jobba med kvittens. Mottagaren får återberätta hur uppgiften uppfattats
- Att vara tydlig kräver ett viss mått av auktoritet.

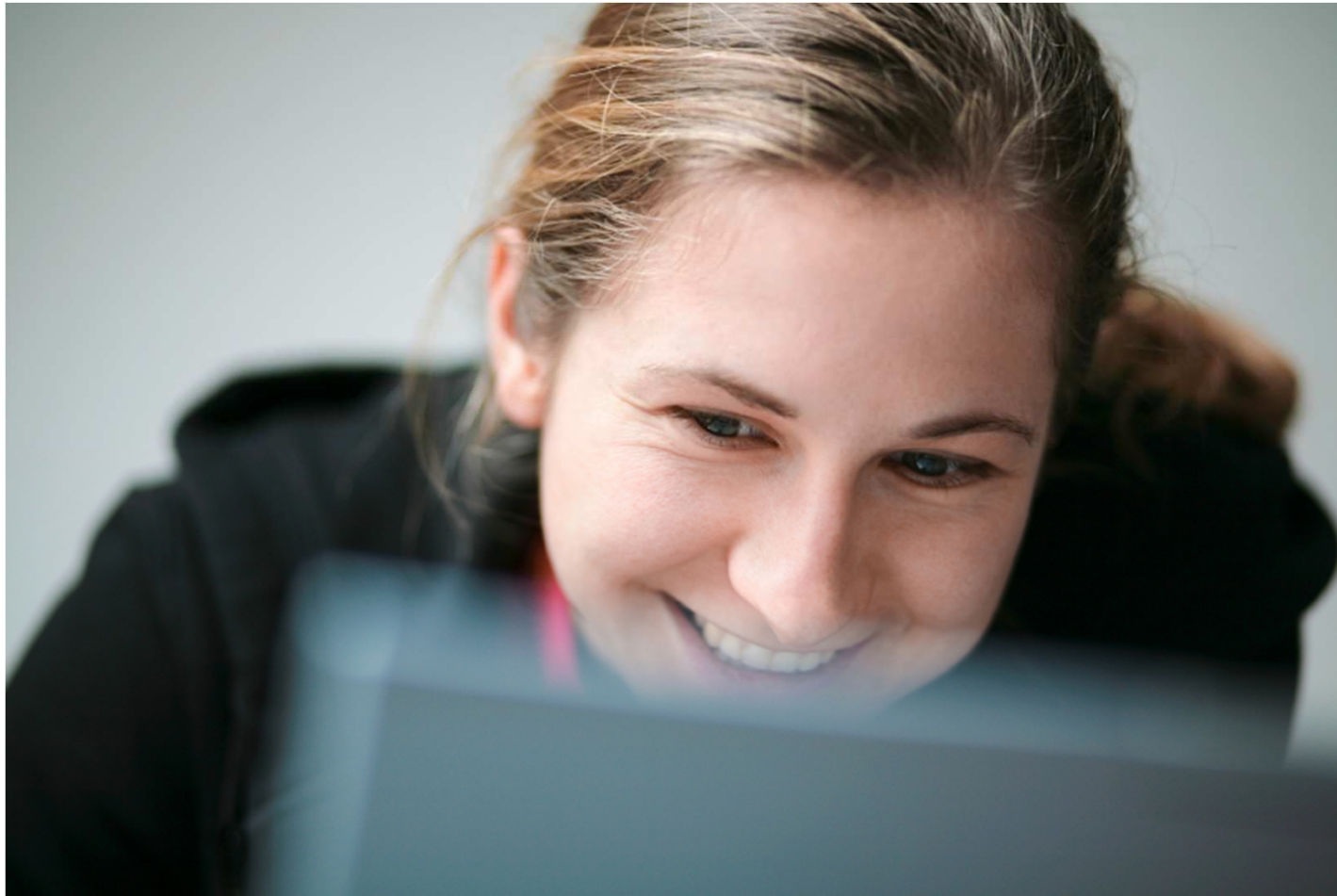
# Tänk på att.....

- Införa systemen i delmoment i nära samarbete med intressenterna.
- Tänk på att många användare har förväntningar på det nya systemet som bygger på hur det gamla systemet fungerade.
- Tänk på att systemförändring och rutinförändring måste följas åt.
- Börja i tid och i rätt ända.
- Det är skillnad på kundens krav och kundens förväntningar.

# Genomförande och förändringar



# När tryggheten har återkommit



# Laila Ohlgren

