

TOPIC: Prioriteren Klanteisen

Topic:	T1_prioriteren klanteisen V0.1.docx
Steekwoorden	Wortel-n methode, Stakeholder analyse, Klanteisenspecificatie, CRS, MoSCoW, killer-eisen
Omschrijving	Bij het inventariseren van klanteisen is het voor verschillende doeleinden van belang om te kunnen onderkennen wat de <u>belangrijkste</u> klanteisen zijn. De belangrijkste klanteisen zijn bijvoorbeeld van belang bij het onderkennen van de top-20 risico's en het maken van variantenstudies. Het achterhalen van de belangrijkste klanteisen, m.n. bij meerdere stakeholders, kan op een effectieve en efficiënte manier via de wortel-n methode.

Het inventariseren van klanteisen is geen sinecure. Ook bij ogenschijnlijk 'simpele' projecten zijn vaak meerdere stakeholders betrokken. Een goede en gedragen inventarisatie van klanteisen is cruciaal om verrassingen in een later stadium van het project te voorkomen. Afhankelijk van de complexiteit en omvang van een project gaat het als snel om tientallen of honderden eisen. Hierbij ontstaat de behoefte om eisen te kunnen prioriteren om enerzijds een gemeenschappelijk beeld te creëren van wat het project nu echt moet gaan doen en anderzijds een set eisen te selecteren op grond waarvan in de loop van het project verdere afwegingen en besluiten genomen kunnen worden (varianten, budgettem, oplossingsrichtingen,...). Onderstaand stappenplan helpt hierbij.

Stappenplan:

1. Laat elke stakeholder zijn/haar maximaal 10 belangrijkste eisen aangeven (voorwerk, denk hierbij aan een goede formulering van de eisen!)
2. Breng de stakeholders in een gemeenschappelijke sessie bij elkaar, waarbij iedere stakeholder een korte toelichting geeft op zijn/haar belangrijkste eisen. Gedurende de toelichting zijn alleen vragen ter verduidelijking toegestaan.
3. Na de toelichting vindt het vaststellen van de prioriteiten plaats. Stel dat er in het totaal 103 belangrijkste eisen geïntroduceerd zijn. Elke stakeholder krijgt vervolgens wortel-n punten toegewezen – naar boven afronden ($\sqrt{103} = 11$ punten). De stakeholder mag zijn 11 punten verdelen over de eisen. Niet meer dan helft min één punten per eis (4 punten in dit geval).
Op deze wijze ontstaat een gemeenschappelijk beeld van de 20% belangrijkste eisen. Vaak spitst zich de discussie toe op de 80% minder belangrijke eisen. Tevens worden stakeholders met elkaar in balans gebracht. Niet één zienswijze is dominant, maar juist een combinatie van zienswijzen.

Op basis van de 20% belangrijkste eisen kunnen vervolgstappen worden ondernomen. Middels value engineering kan bijvoorbeeld de waarde van de eisen worden bepaald versus het beschikbare budget. Dit kan leiden tot een tweede schifting in eisen.

Merk op dat via bovenstaande werkwijze automatisch een onderscheid hemaakt wordt tussen de zogenaamde 'killer'-eisen en wensen. Ook biedt deze aanpak hulp bij het onderscheid maken van eisen volgens het MoSCoW principe.

MoSCoW-methode:

- **M**ust have this
- **S**hould have this, if possible
- **C**ould have, if doesn't effect others
- **W**on't have, but may like it in future