

# UITKOMSTEN

# METEN



# FACILITEER HET SPEL

Dit spel is gebaseerd op het Evidence-Based Management (EBM) framework van Scrum.org. EBM is een empirisch framework waarmee organisaties kunnen meten wat de (ogenschijnlijke) Productwaarde is, zowel als hoe effectief een Product ontwikkeld en geleverd wordt. De metingen kunnen worden geïnspecteerd om de Productwaarde te helpen maximaliseren en de manier van werken te verbeteren.

1. De Scrum Facilitator legt de vier Key Value Areas (KVAs) op een rij op de grond (Current Value, Time to Market, Ability to Innovate en Unrealized Value). Licht elke KVA kort toe aan de deelnemers.
2. Vorm twee groepen. Geef de ene groep de groene 'Key Value Measures'-kaarten en de andere groep de overgebleven paarse KVMs.
3. Stap 1: Nodig de groepen uit om de KVMs te bespreken en bij de juiste KVA te plaatsen.
4. Stap 2: Nodig beide groepen uit om hun resultaat te bespreken en eventueel aan te passen. Zorg er voor dat de kaarten goed liggen voor je verder gaat.
5. Stap 3: Nodig de deelnemers uit om individueel de KVMs te bekijken, en er één te kiezen die er voor hen uit springt. (Hier mogen deelnemers ook een eigen KVM verzinnen).
6. Stap 4: Nodig de deelnemers uit om in groepen van vier verder te gaan. Elke deelnemer vertelt waarom ze deze KVM kiezen, en werkt binnen het groepje samen hoe deze toe te passen. (Wanneer er zelf KVMs verzonnen zijn, let dan extra goed op dat dit geen schijnwaarde meet, en bespreek eventuele valkuilen).



**Scrum Facilitators** is een Nederlandse trainingsorganisatie met de missie om van professionals geweldige Scrum Facilitators te helpen maken. Een Scrum Facilitator kan Scrum Master, Product Owner, teamlid of leider zijn. Geweldige Scrum Facilitators begrijpen de Scrum waarden en principes en gebruiken deze om Scrum op effectieve wijze te implementeren met hun teams en organisaties.

**Scrum Facilitators is partner van Scrum.org.** Onze trainingen zijn geaccrediteerd, altijd up-to-date, leuk, maximaal interactief EN altijd gefaciliteerd door twee trainers, zodat je leerdoelen maximaal bereikt worden. Onze trainers zijn **doorwinterde experts** en **Scrum.org gecertificeerde** Professional Scrum Trainers met flinke praktijkervaring in verschillende contexten.



Leer meer over Evidence-Based Management (EBM) op <http://scrum.org/EBM>

Het Uitkomsten Meten spel (v2.1) is gelicentieerd onder  
CC BY-NC-SA 4.0  
Door Scrum Facilitators  
Gebaseerd op de Nederlandse vertaling van de EBM gids 2020

# CURRENT VALUE

Huidige Waarde: De waarde die het product op dit moment levert



# UNREALIZED VALUE

Nog niet gerealiseerde Waarde: De potentiële toekomstige waarde die behaald kan worden wanneer de organisatie de behoeftes vervult van alle potentiële klanten of gebruikers



# TIME TO MARKET

Tijd-tot-aan-de-markt: Het vermogen van de organisatie om snel nieuwe mogelijkheden, diensten of producten te leveren





# ABILITY TO INNOVATE

Innovatiekracht: De effectiviteit van een organisatie om nieuwe mogelijkheden te leveren die beter aan de behoefte van een klant voldoen



# Klanttevredenheid



# Klanttevredenheid



# Defecten-trends



# Defecten-trends



# Kostenpercentage



# Kostenpercentage





# Faalratio van wijzigingen



# Faalratio van wijzigingen



**Aantal  
geïnstalleerde  
versies**



**Aantal  
geïnstalleerde  
versies**



# Gewenste klantervaring of -tevredenheid



# **Gewenste klantervaring of -tevredenheid**



# Belemmerings- periode



# Belemmerings- periode





# Bouw- en integratiefrequentie



# **Bouw- en integratiefrequentie**



# Omschakeltijd



# Omschakeltijd



# Aantal productiefouten



# Aantal productiefouten



# Release- stabilisatieperiode



# **Release- stabilisatieperiode**





# Aanlooptijd voor codewijzigingen



# Aanlooptijd voor codewijzigingen



# Marktaandeel



# Marktaandeel



# Doorlooptijd



# Doorlooptijd



# Leerperiode



# Leerperiode





# Medewerker- tevredenheid



# Medewerker- tevredenheid



# Productgebruik



# Productgebruik



**Omzet per  
medewerker**



**Omzet per  
medewerker**



# Gemiddelde Reparatietijd



# Gemiddelde Reparatietijd





# Aanlooptijd



# Aanlooptijd



# Innovatieratio



# Innovatieratio



# Focustijd



# Focustijd



# Uitrolfrequentie



# Uitrolfrequentie





# Technische Schuld



# Technische Schuld



# Hersteltijd



# Hersteltijd



**Aantal actieve  
product (broncode)  
varianten**



**Aantal actieve  
product (broncode)  
varianten**



**Tijd benodigd voor  
het samenvoegen  
van broncode**



**Tijd benodigd voor  
het samenvoegen  
van broncode**





# Tijd besteed aan Context-schakelen



# Tijd besteed aan Context-schakelen



# Kloof in de klant- of gebruikers- tevredenheid



# Kloof in de klant- of gebruikers- tevredenheid



**Meet geen  
productie, maar  
meet het effect**



**Het gaat niet om de  
metingen, maar om  
de inzichten**





Leer meer over  
**Evidence Based  
Management** op  
<http://scrum.org/EBM>



# Spiekbrieven met Key Value Measure voorbeelden

## Current Value (CV)

KVM	Meetwaarde:
Omzet per medewerker	De verhouding (bruto omzet / aantal medewerkers) is een maatstaf voor het concurrentie vermogen binnen de sector. De verschillen tussen sectoren kunnen significant zijn.
Kosten-percentage	De totale opbrengsten van een product of dienst gedeeld door de totale kosten, inclusief operationele kosten.
Medewerker-tevredenheid	Een indicatie van het sentiment bij de medewerkers, hun enthousiasme en energie.
Klant-tevredenheid	Een indicatie die beschrijft hoe gelukkig de klant wordt van het product, en de interactie erna.
Productgebruik	De frequentie en/of intensiteit waarmee gebruikers interacteren met het product. Dit is een proxy voor de bruikbaarheid van het product en of het daadwerkelijk het probleem van de klant oplost.

## Unrealized Value (UV)

KVM	Meetwaarde:
Marktpotentie	Dit is het aandeel dat een aanbieder van een goed of dienst (nog) niet heeft van de totale omzet op de betreffende markt in een bepaalde periode; dit is potentieel marktaandeel dat verkregen kan worden mits de klantbehoefte beter wordt vervuld.
De kloof in de klant- of gebruikers-tevredenheid	Deze wordt uitgedrukt in het verschil tussen de ervaring die de klant wenst en datgene wat hij/zij ondervindt.
Gewenste klantervaring - tevredenheid	De absolute variant van de kloof: een indicator van de gewenste klantervaring.

## Time-to-Market (T2M)

KVM	Meetwaarde:
Bouw- en integratiefrequentie	Het aantal keren per tijdseenheid dat software geïntegreerd, gebouwd en getest wordt. Indien een team het product regelmatig of voortdurend naar de markt brengt is deze laatste indicator belangrijker.
Release-frequentie	Het aantal keren per tijdseenheid (b.v. doorlopend, dagelijks, wekelijks, maandelijks, per kwartaal etc.) dat een product naar de markt wordt gebracht. Dit dient als maatstaf voor de tijd die nodig is om de eindgebruiker te voorzien van nieuwe en concurrerende producten.
Release-stabilisatieperiode	De bestede tijd aan herstellen van problemen, tussen het moment waarop de developers aangeven dat het product klaar is om gereleased te worden en het moment dat het daadwerkelijk vrijgegeven kan worden. Ontwerp, de kwaliteit van het product, alsmede de robuustheid van het ontwikkelproces hebben hier directe invloed op.
Gemiddelde Reparatietijd	De gemiddelde periode die verstrijkt tussen het moment dat een probleem is ontdekt en dat het is opgelost. De gemiddelde reparatietijd kan gebruikt worden om de efficiency van de organisatie te meten met betrekking tot het oplossen van fouten.
Doorlooptijd	De tussen het moment dat men aan een release begint te werken, tot het moment waarop deze daadwerkelijk wordt vrijgegeven. Deze meting geeft weer hoe snel een organisatie haar klant kan bereiken.
Aanlooptijd	De periode tussen het moment dat een nieuw idee of hypothese is geformuleerd en het moment dat het in de handen van de gebruiker beland. Deze metriek is een proxy voor de klanttevredenheid.
Aanlooptijd voor codewijzigingen	De periode tussen het opslaan van de code in het versie-managementsysteem en deze code succesvol werkend hebben op de productie omgeving. <sup>1</sup>
Uitrolfrequentie	Het aantal keer per periode dat een organisatie een nieuwe versie van het product vrijgeeft. <sup>1</sup>
Hersteltijd	De periode tussen het moment dat een service een storing ondergaat en het moment dat het hersteld is. <sup>1</sup>
Leerperiode	De tijd benodigd om een idee uit te werken, schetsen, bouwen, aan een klant te leveren en te kunnen leren van hun interactie erna.
Belemmerings-periode	De gemiddelde tijd tussen het melden van een belemmering en het oplossen ervan. Dit is een proxy voor medewerkertevredenheid en aanlooptijd.
Omschakeltijd	Een daadwerkelijke maatstaf van de wendbaarheid van de gehele organisatie. Het betreft de periode tussen het ontvangen van feedback of nieuwe informatie en het moment dat de organisatie daarop reageert; bijvoorbeeld hoe snel de organisatie kan reageren op een concurrent die een nieuwe markt-veroverende feature heeft uitgebracht, door in hun eigen product vergelijkbare of overtreffende mogelijkheden in te bouwen die de klantervaring meetbaar verbeteren.

## Ability to Innovate (I2A)

KVM	Meetwaarde:
Innovatieratio	Het percentage van de capaciteit, tijd of budget wat gespendeerd wordt aan het leveren van nieuwe functionaliteit, gedeeld door het totaal. Dit getal geeft inzicht in het vermogen van de organisatie om nieuwe functionaliteit aan een product toe te voegen.
Defecten-trends	Een meeting van de toe- of afname van defecten sinds de laatste meeting. Een defect is alles wat de waarde van het product vermindert voor een klant, gebruiker of de organisatie zelf. Defects zijn over het algemeen zaken die niet werken zoals bedoeld.
Focus tijd	Het percentage van de tijd dat teams daadwerkelijk aan het product kunnen werken.
Aantal geïnstalleerde versies	Het aantal versies van het product dat op dit moment wordt ondersteund. Dit getal reflecteert de capaciteit die de organisatie gebruikt om oudere versies van de software te ondersteunen.
Technische schuld	Een concept in software ontwikkeling dat de extra ontwikkelings- en testwerkzaamheden weerspiegelt die ontstaan wanneer "snelle" oplossingen resulteren in een later herstelwerk. Het creëert een ongewenste impact op het leveren van waarde en een vermijdbare toename van herstelwerk en risico.
Aantal productiefouten	Het aantal keren dat het Development Team in een bepaalde periode werd onderbroken om een probleem in een geïnstalleerd product op te lossen. Het aantal en de frequentie van productie-incidenten kan helpen om de stabiliteit van het product aan te geven.
Aantal actieve product (broncode) varianten	Het aantal verschillende versies (of varianten) van een product of dienst. Geeft inzicht in de potentiële impact van verandering en de daaruit voortvloeiende complexiteit van het werk.
Tijd benodigd voor het samenvoegen van broncode	De hoeveelheid tijd die wordt besteed aan het aanbrengen van wijzigingen in verschillende versies van een product of dienst. Geeft inzicht in de potentiële impact van veranderingen en de daaruit voortvloeiende complexiteit van het werk.
Tijd besteed aan Context-schakelen	Voorbeelden hiervan zijn tijd die verloren gaat door onderbrekingen als gevolg van vergaderingen of gesprekken, tijd die wordt besteed aan het wisselen tussen taken en tijd die verloren gaat wanneer teamleden worden onderbroken om mensen buiten het team te helpen, kunnen een eenvoudig inzicht geven in de omvang van het probleem.
De faalratio van wijzigingen	Het percentage vrijgegeven productveranderingen die leiden tot een verminderde service en die moeten worden hersteld (bijv. hotfix, rollback, patch). <sup>1</sup>

