

H02: eliciteren

Processen ontdekken

- opzetten van het project: samenstellen team
- informatie verzamelen: bekomen van goed begrip vh proces
- begeleiden van de modelleertaak: procesmodel
- kwaliteitsborging: modellen beantwoorden aan kwaliteitscriteria

Uitdagingen

- gefragmenteerde proceskennis
- domein-experten denken op 'instance'-niveau
 - proces-instance: unieke passage doorheen een proces → voor 1 bepaalde klant/leverancier/...
- kennis over procesmodellering is zeldzaam

Voorbeeld van een proces: lassen van een reeks identieke stukken op een lasrobot

Expertise van procesanalisten

- problemen begrijpen
 - kennis vh probleemdomein
 - kennis vd organisatie helpt om probleem te structureren
- problemen oplossen
 - identificatie procestriggers
 - hypothese-beheer: formuleren en testen van hypotheses
 - uitzetten van doelstellingen: wat is de volgende stap
 - top-down strategie gebaseerd op de doelstellingen
- modelleerskills
 - structuur, duidelijke layout, systematische labels
 - expliciete start- en eindpunten
 - gepaste granulariteit & decompositie

Elicitatietechnieken

- creatieve technieken
 - brainstorm
 - invalshoek veranderen
 - gebruik maken van een analogie
- uitvraagtechnieken
 - interviewen
 - enquête houden
- observatietechnieken
 - veldobservatie
 - werkstage

- documentatie-georiënteerde technieken
 - systeemarcheologie
 - lezen vanuit specifiek oogpunt
 - hergebruik van requirements
- ondersteunende technieken
 - mind mapping
 - workshops
 - CRC-kaarten
 - audio & video opnamen
 - use cases
 - prototypen

Creatieve technieken

Brainstorm

- nadelen
 - ervaren moderator nodig
 - sommige deelnemers veel dominanter dan anderen
- alternatieven: brainwriting via 6-3-5 methode of GPS

invalshoek veranderen: 6 denkhoeden

- blauw: overzicht, controle, afstandelijkheid, voorzitter, dirigent
- zwart: kritiek, analyse, negatief, zwartkijken, oordelen
- rood: emoties, gevoelens, ingevingen, intuïtie, spontaan
- wit: feiten, cijfers, informatie, objectiviteit, neutraal
- groen: creativiteit, alternatieven, provocatie, energie, verandering
- geel: positief, constructief, voordelen, kansen, optimisme

gebruik maken van een analogie

- analogieën stimuleren creativiteit
- vb: ziekenhuislogistiek rond behandelen van patiënten vergelijken met werkprocessen op Zaventem

Uitvraagtechnieken

interviewen

- meest gebruikte techniek
 - huidige uitdagingen, ideale toekomstbeeld, ...
 - verstaan & ontdekken van details
- doel van interview kan verschillen
- succesvol interviewen
 - voorbereiding & ervaring
 - verstandhouding opbouwen
 - de juiste persoon interviewen
 - bereidheid interviewee

- sterkten
 - focus op dialoog
 - uiten van gevoel & opinie in privé sfeer
 - opbouwen ve relatie
 - discussie zonder de nadelen ve meeting
- nadeel
 - veel tijd in beslag door feedbacksessies: interview → documentatie/modellen → verificatie → validatie → interview → ...
- challenges
 - resultaat kan verkeerd worden geïnterpreteerd
 - soms wordt info achtergehouden
- waarom interviewen?
 - achterliggende reden voor een feature/upgrade/...?
 - is er een bug die gefixed moet worden?
 - wie wordt er geïmpacteerd?
- wie interviewen?
 - sponsor: leadership perspectief → inzicht in visie & uiteindelijke doel
 - manager & verantwoordelijken: impact op hun omgeving
 - eindgebruikers: direct inzicht in problemen/opportunities, huidige frustraties
- hoe interviewen
 1. voorbereiding
 - doel, rollen, vragen, fysiek/online
 - interview plan: datum, plaats, project, interviewee, rol/reden vd interviewee, hoofdvragen
 - vragen: 3 tot 5 hoofdvragen, open vragen en gesloten vragen (enkel voor verduidelijking) → 3-5 open in combi met gesloten
 2. uitvoeren interview
 - band opbouwen, verwachtingen stellen
 - goeie vragen stellen
 - zoek wat nodig is, niet gewenst: stated vs actual requirements
 - actief luisteren
 - be attentive
 - ask open-ended questions
 - ask probing questions
 - request clarification
 - paraphrase
 - be attuned to and reflect feelings
 - summarize
 - notuleren
 - afsluiten vh interview
 3. interview - follow-up
 - formele bedanking: bedanken voor tijd
 - nota's review: bedoelingen juist gecapteerd?
 - acties opstellen

enquête houden

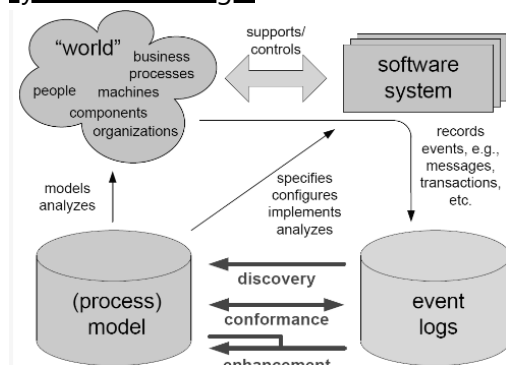
- fysiek of digitaal
- open of gesloten, of combinatie
- voordelen
 - veel info in korte tijd
 - snelle verwerking
 - geen remmingen indien anoniem
- nadelen
 - deelnemers kunnen vragen verkeerd interpreteren
 - je mist de non-verbale communicatie

Observatietechniekenveldobservatie

- gebruiker werkt in bijzijn van analist
- varianten: geen interactie of gebruiker legt uit wat hij doet

werkstage

- analist voert zelf het werk uit
- tijdrovend, levert diepgaande kennis op

Documentatie-georiënteerde techniekensysteemarcheologielezen vanuit specifiek oogpunt

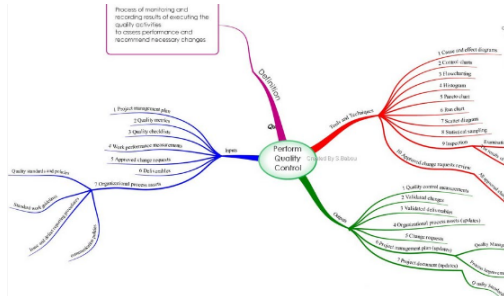
- documenten verwijzen naar rollen, activiteiten business-objecten
- formele documentatie
 - organigram van de organisatie
 - tewerkstellingsplannen
 - kwaliteitsrapporten(bv. bijcertificaties), auditrapporten
 - interne policy: missie-, visie-, strategiedocumenten
 - interne en externe reglementen
 - woordenlijsten en handboeken
 - workinstructies
 - invulformulieren

hergebruik van requirements

- eerder uitgevoerde analyses
- tijd & kosten voor analyse sterk reduceren

Ondersteunende technieken

mind mapping



workshops

- key-stakeholders samenbrengen
- discussiëren om gedeeld begrip te creëren
- software-ondersteund
 - afzonderlijke rol naast moderator
 - tijdens workshop modellen tekenen
- model dient als referentie voor verdere discussies
- alternatief (voor SW): brown-paper workshops (met post-its en tijdlijn)

CRC-kaarten

- Class Responsibility Collaboration
- relevante business-objecten op kaarten schrijven
- workshopdeelnemers voegen daar eigenschappen aan toe
- kaarten gebruikt om processen & requirements in kaart te brengen

Student	
Student number	Seminar
Name	
Address	
Phone number	
Enroll in a seminar	
Drop a seminar	
Request transcripts	

audio & video opnamen

- gebruikt bij veldobservatie, interviews & workshops
- nadeel: deelnemers gaan zich misschien anders gedragen

use cases

- elementaire bedrijfsprocessen: 1 persoon, 1 tijdsspanne, 1 plaats
- deel van een groter geheel
- helpen om elicitatieproces te structureren

prototypen

= werkende software van kritieke delen ve toekomstig systeem

Techniekkeuze

- combinatie van technieken nodig
- houd bij keuze rekening met
 - menselijke aspecten
 - communicatieve & persoonlijke vaardigheden van stakeholders
 - ervaring met bepaalde technieken
 - mate waarin stakeholders zich bewust zijn van requirements
 - organisatorische aspecten
 - beschikbaarheid belanghebbenden: veldobservatie goed voor weinig tijd
 - beschikbare budget & doorlooptijd
 - workshop is tijdbesparen, letten op geografische spreiding
 - creatieve technieken minder gangbaar bij fixed-price-date
 - vakinhoudelijke aspecten
 - vereiste detailniveau beïnvloedt keuze
 - ervaring analist met bepaalde technieken

Verschil in keuze van technieken

- startup met 100 werknemers vereist andere aanpak dan overheidsbedrijf

Invloed van de bedrijfscultuur

Open cultuur

- alle medewerkers aangemoedigd om ideeën te delen
- gebruik workshops om ideeën te delen

Strikt-hiërarchische organisaties

- zorg dat elke stakeholder gelijk aan bod komt
- anonieme enquêtes als aanvullende techniek

Addendum: interview tips

- gestructureerd vs ongestructureerd
- combinatie open en gesloten vragen
- veronderstelling: analist en stakeholder verstaan elkaars terminologie
- LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

Luistervaardigheden

- empathie: spreker op een ondersteunende & behulpzame manier uithoren
- analyse: concrete info zoeken en feiten & gevoelens uit elkaar houden
- synthese: stuur gesprek pro-actief in richting van vooraf vastgestelde doelstelling

Enkele tips

- planning
- goede voorbereiding: info zoeken over persoon/bedrijf, vragen voorbereiden
- tijdens gesprek
 - verwelkoming, neem plaats
 - begin met neutrale vragen
 - veel-prater: gesloten/half open vragen
 - niet-prater: open vragen
 - bedanking aan einde gesprek
- non-verbale communicatie: let op houding