



Education

Instuderingsfrågor, Uppgifter & Case

Kursens upplägg

Kursens upplägg	3
Instuderingsfrågor	4
Grupparbete	4
Skapa projektets krav	5
Case StädaFint AB	8

Kursens upplägg

Vad vi kommer att lära oss genom vårt projekt

Alla uppgifter & personer som beskrivs är fiktiva & påhittade. Alla eventuella likheter med personer & företag ur verkligheten är att betraktas som slumpartade.

Övningarna går bla ut på att få en djupare förståelse för

- Kunna tillämpa olika projektledningsmetoder
- Självständigt kunna värdera & tillämpa olika projektledningsmetoder
- Att öva på & få vana vid att arbeta självständigt & lösa olika hinder som uppkommer under ett projekts gång.
- Få djupare förståelse för att arbeta i agila projekt

Målet är

- Utöver kursen & kursplanen är målet att ni efter denna kurs ska vara redo för att certifiera i PSM **Professional Scrum Master™** ([Scrum.org](https://www.scrum.org))

Ni har även möjligheter att ställa frågor till;

PO, Lotta; När det gäller frågor som har med strategier, visioner & krav mm (Discord & Föreläsningar)

Grupparbete

Starta grupparbetet - uppgifter

1. Scrummaster

Under ert grupparbete ska ni ha en Scrum master. Rollen som scrum-master ska regelbundet rulla/bytas. Så att så många som möjligt får testa på rollerna.

2. Gruppkontrakt

- Dessa ska skrivas ned & läggas in i Jira/Confluence
- Bestäm en tid där er grupp kommer ha daily stand-up (samma tid, varje dag. Förutom helg) = Tillhör gruppkontraktet & hur ni arbetar som team
- Gå igenom vilka regler ni hade i ert förra arbete & beskriv vad som fungerat & vad som inte fungerat
- Hade ni ngr utmaningar? Hur hanterade ni dem? Om de är kvar hur ska ni hantera dem framåt?
- Ta reda på gruppens förväntningar
- Ta reda på gruppen ambitionsnivå
- Ta reda på hur individerna i gruppen kan arbeta under självstudeierna
- Ta reda på vilka förväntningar ni har på varandra

3. Arbetsmiljö

- Sätt i ordning alla era miljöer. Gör detta tillsammans i grupp. Så att ni alla är på samma startpunkt när ni startar projektet
- Vilka system & miljöer kommer ni att arbeta med?
- Skapa & kom överens om rutinersamt hur ni ska följa dem
- Skapa er miljö för dokumentation & sätt upp en struktur

3. Förstå ert projekt

- Gå igenom ert tilldelade Business Case
- Starta upp ett Scrum projekt i Jira (Bjud in läraren till ert projekt, linda.mossberg@sensera.se)

Starta upp ert projektet

Utgå från ert case

- Skapa ett visionsdokument (ska läggas in på jira/Confluence)
- Finns det behov för komplettering/förtydligande? Samla frågor & ställ dem till PO:n vid tillfälle (Utbildaren)
- Bryt ned ert projekt (Jira)
 - Epics
 - User Stories
 - Ett förslag på MVP
- Prioritera backloggen enligt MoSCoW modellen

Planera ett projekt & Bryta ned ett projekt & Skapa krav

Skapa projektets krav

1. Skapa Backlog/Krablista
 - a. Epics (Beskriv affärsnyttan & DoD)
 - b. Use Störer (Skapa användarhistorier samt beskriv olika scenarion/exempel vid behov)
 - c. Se till att user storierna hamnar under rätt Epic
2. Prioritera backloggen enligt MoSCoW modellen

Sprintplanering

1. **Sprint 0 - Förstudie**
 - a. Lägg in alla delar som tillhör förstudien här
 - b. Ordna så att ni har en struktur i Jira/Confluence så att ni hittar alla dokument även senare i projektet
2. **Förberedelse inför uppstart av Sprint 1 & framåt**
 - a. Prioritera backloggen (högst upp ligger de störer som är högst prioriterade)
 - b. Beskriv/Bestäm Sprint mål utefter er plan som ni tagit fram (MVP)
 - c. Beskriv kundnyttan som är tänkt att levereras
3. **Genomför Sprintplanering**
 - a. Bestäm hur många points ni ser som rimligt att hinna med under sprinten
4. **Utför en Refinement & Scrum Poker** (boka tid med läraren som hjälper er först gången)

Förbereda & bestämma innehåll i en Sprint

4. **Refinement**
 - a. Alla störer som är aktuella gås igenom med teamet
 - b. Informationsutbyte mellan Team & PO sker
5. **Scrum Poker**
 - a. Estimera era störer
 - b. Bryt ned era störer i mindre störer vid behov, estimer dem efter det
 - c. Hur många user störer hinner vi med i denna sprint? Enligt er plan
 - d. Starta Sprinten

Sprintavslut

1. **Stäng Sprint**
2. **Missade sprintmål?**
 - a. Vad tyder det på om sprintmålen inte hunnits med?
 - b. Vilka lösningar har vi som vi kan genomföra?
3. **Bun Down & Burn Up Charts**
 - a. När ni stängt ett par sprintar ta fram & titta på era burn down charts & burn up charts
 - b. Vad ser ni?
 - c. Vilken nytta & information ger den er som planerar?
 - d. Vilken nytta & information ger den teamet?
 - e. Vad är skillnaden på Burn Down & Burn Up charts?
 - f. Hur kan ni som IT-Projektledare ta hjälp av dessa dokument

Sprintavslut

1. **Demo**
 - a. Alla sprintar avslutas med en, DEMO (kommer vara i form av grupppresentation)
2. **Avsluta Sprinten**
 - a. I Jira
 - b. De historier som inte hanns med lägger ni tillbaka i backloggen
 - c. Analysera hur sprinten gick & vad som levererades/inte levererades
3. **Retrospective**
 - a. Gör en retrospective (Confluence)
 - b. Den första bokar ni med er lärare som är med & genomför den
 - c. Under projektets gång ska ni sedan utföra retro regelbundet efter varje avslutad sprint. Hur många story points räknar ni med hinna i er sprint?
4. **Förbered er på att starta upp nästa sprint**
 - a. Se avsnitt "Sprintplanering" & "Förbereda & bestämma innehåll i en Sprint"

Avslut & Överlämning

1. Avsluta ert Agila projekt
2. Skapa ett testamente/White book/ Slutrapport
3. Se över era lärdomar som ni tar med er (skrivs in i er rapport)
4. Hur överlämnar ni projektet & till vem?
5. Är det olika roller ni vänder er? Hur ska ni hantera det?

Case StädaFint AB

Sammanfattning & Bakgrund

Sammanfattning

Företaget StädaFintAB har vuxit stadigt under de senaste åren. Både omsättningen har ökat & personal rekryteras löpande.

Nu är organisationen i behov av att ta nästa steg i att bli mer effektiv, möta kundernas & personalens behov. I form av bättre & enklare rutiner i ett bokningssystem samt möjlighet att boka online. På så vis hoppas StädaFintAB kunna möta kundernas behov.

Personalen behöver ha rutiner & system som stödjer deras vardag. Både ute på fält & för personalen som är på plats. En av de stora vinsterna bolaget hoppas på är mindre stress & mindre missförstånd.

Bakgrund

Företaget StädaFint AB (nedan kallat företaget) är ett städbolag med ca 20 st anställda varav 19 st är städare & en administratör.

Hittills har det fungerat med att en anställd har ansvarat för att lägga in kundernas bokningar manuellt, över telefon & i viss mån över mail. Tidigare har företaget sett det som en fördel att ha direktkontakt med kunderna, då det historiskt gett en högre möjlighet till merförsäljning i form av fler städningar/bokningar, div tillägg eller abonnemang när kunden ringer in.

De senaste 3 åren har företaget sett en trend till ökning av både företagskunder & privatkunder. Ökningen beror dels på ändrade & lättare regler inom RUT samt att fler & fler väljer att lägga bort städning för mer kvalitetstid. Även Coronan har gjort att framförallt privata sidan har ökat. Kunderna menar på att eftersom de är hemma mer ökar behovet av städning.

Genom det har företaget växt & har anställt fler städare på regelbunden basis. Framåt ser företaget ett fortsatt behov av att anställa.

Effekterna/trender företaget sett är

- Trycket har ökat på telefonbokningen
- Ökat krav på snabbare/enklare rutiner vid bokning
- Krav på att kunna boka tex online (både privat & företagskunder)
- Genom det ökade trycket har även felbokningar/missförstånd etc ökat.
- Både mellan själva kunden men även internt

- Företagskunderna kräver mer flexibla lösningar. Speciellt vid abonnemang. Vilket tyvärr också har hög grad av missförstånd

Slutsats

Personalen upplever en högre stressnivå, som haft en negativ inverkan på bokningarna. Personalen känner sig stressade & att de inte hänger med när det gäller svara i telefon & resterande administrativa uppgifter. De känner oro att komma ut till kund & på plats inse att det skett olika missförstånd. Tex ingen städning, fel dag eller annan sorts städning. Styrelsen har bestämt att företaget behöver ett bokningssystem som uppfyller deras nuvarande krav & framtidens krav. För att möta både kundernas & personalens behov.

En analys & utvärdering av olika lösningarna & olika bokningsprogram som finns är gjord. Resultatet är att inget av de programmen som finns idag i städbranschen stämmer helt med företagets behov.

Företaget har valt att gå vidare med att ta fram en egen lösning, i form av ett bokningssystem som uppfyller hela bolagets behov.

Syfte med & fördelarna som företaget ser

- Mindre stress för personalen
- Bättre & enklare service till kunderna
- Snabbare & flexibla att kunderna kan boka & avboka själva
- Effektivisera administrationen
- Effektivisera på ett sätt så vi kan lägga planeringen & bokningarna på ett effektivare sätt = mer lönsamhet i förlängningen
- Korta ned väntetider för att ha möjlighet att boka
- Mer flexibla bokningar = få in mer försäljning denna väg
- Mindre missförstånd = mindre tid behöver läggas på att rätta till (även kostsamt med uteblivna städningar & missnöjda kunder)

Krav

Krav

Personalen ska kunna

- Logga in (som en städaren, admin eller användare)
- Boka in en kund & lägga in ny kund
- Skapa erbjudanden
- Skapa tjänster
- Lägga upp & ändra information
- Se schema för sina städningar
- Kunna markera att städning är utförd
- Kunna se uppgifter om städning; vilken städning, kund, adress, övrigt
- Kunna markera att städningen är utförd
- Sjukanmäla sig

Kunden ska kunna

- Själv kunna registrera sig som kund (både företagskunder & privatkunder)
- Kunden ska kunna boka städning och avboka den
- Kunden ska kunna se sin historik
- Logga in
- Kunna skapa sitt egna paket av städtjänster
- Byta ut & lägga till olika tjänster
- Godkänna en genomförd städning

Övrigt

- Se GDPR information
- Se Avbokningsregler
- Sms bekräftelse till kunden
- Betalning kort & faktura
- Mina sidor
- Abonnemang ska finnas som alternativ

Önskemål

- Kunna skicka ut erbjudanden till kunderna, som är riktade efter behov & intresse
- Kunna mäta kund & personalnöjdhet, genom tex enkäter, uppföljningar etc
- Tjänster att välja mellan (kan ändras)
- Basic Städning
- Topp Städning
- Diamant Städning
- Fönstertvätt

Mål för projektet & företaget

Organisationens mål

StädaFint AB har idag en omsättning på ca 30 miljoner sek/år & räknar med att höja sin omsättning årligen med 10-15 %.

Över det är arbetsmiljö & tex stress mycket viktigt att förebygga

Organisationen mäter sin framgång mycket genom

- Kundnöjdhet (har idag system för det, så att vi kan följa ökning ev sänkning)
- Personalnöjdhet (har idag system för det, så att vi kan följa ökning ev sänkning)
- Sänka stressen hos personalen (regelbunden uppföljning sker)

Mål med projektet

Projektmål

Kommer sättas gemensamt med leverantören

(i ett case som detta ska det stå, men för lärandets skull i kursen lämnas detta åt studenterna)

Effektmål

- Systemet ska stötta verksamheten i att nå de mål på ökad omsättning med 10-15 % årligen. En personal som mår bra & inte utsätts för stress är en personal som har högre benägenhet att stanna under längre perioder. Målet är att personalen stannar genomsnittligt i 3-5 år. Att ta in nya personal är en kostnad i sig. Så det ses som en del i vinsten att ha låg personalomsättning.
- Öka kapaciteten för att ta emot fler bokningar. Systemet beräknas att ersätta minst 2 st extra personal/år (en vinst på ca 2 miljoner)

(i ett case som detta ska det stå, men för lärandets skull i kursen lämnas detta åt studenterna att skapa & göra klart effektmålen)

Vem kommer att arbeta med projektet

Ansvariga för projektet är;

Lotta är utsedd till beställare & rapporterar till styrelsen

Personalen

Kommer att bistå leverantören i frågor som rör dem (i första hand gäller Lotta). Personalen finns även tillgänglig vid ev tester mm

Tid & Budget

När ska projektet vara slutfört/tidsram/Budget

- Avsatt Budget (i ett case som detta ska det stå, men för lärandets skull i kursen lämnas detta åt studenterna)
- Förväntad ROI (Return of investment) (i ett case som detta ska det stå, men för lärandets skull i kursen lämnas detta åt studenterna)
- Tid när projektet väntas vara klart (i ett case som detta ska det stå, men för lärandets skull i kursen lämnas detta åt studenterna. Ni tar fram en realistisk tidsplan som passar ert projekt)

Risker & Övrig information

Risker

(i ett case som detta ska det stå, men för lärandets skull i kursen lämnas detta åt studenterna)

Övrigt information

Lotta, som är en av ägarna, har fått i uppgift av styrelsen att ansvara för att hitta ett utvecklingsbolag som kan utveckla deras programvara. Rollen som beställaren är något som hon inte gjort tidigare. Hon har valt ett mindre företag som har som specialist kunskap att skapa olika system inom bokningsbranschen.

Lotta är ordningsam, har bra koll på deras behov. Men har ingen tidigare erfarenhet av att beställa programvaruutveckling. Hon hoppas på stöd från firman hon valt, i allt från krav, risker, budget, planering etc.