

Identifiera intressenter

Ett vanligt problem i samband med att man ställer krav på IT-system är att några intressenter missas. Tyvärr upptäcks detta ofta för sent vilket leder till att systemet måste byggas om med höga kostnader som följd. Ett annat problem är att man missförstår termer och begrepp. Det som betyder en sak för beställaren tolkas på ett annat sätt av leverantören.

Kartlägg intressenterna

Några vanliga intressenter är...

- Kunder
- Kunders kunder
- Användare
- Utvecklare
- Marknadsförare
- Produktledare
- Testare
- Myndigheter
- Lagar

Listan kan hjälpa till att hitta intressenter men eftersom intressenterna varierar från system till system behövs en intressentanalys göras, gärna i form av en workshop. Deltagarna kan vara de som gjort en förstudie eller representanter från både beställaren och leverantören. Börja med att skriva upp projektets eller systemets namn i en cirkel i mitten av tavlan. Låt deltagarna spåna fram tänkbara intressenter. Varje intressent skrivs på en gul lapp som sätts upp på tavlan runt cirkeln.

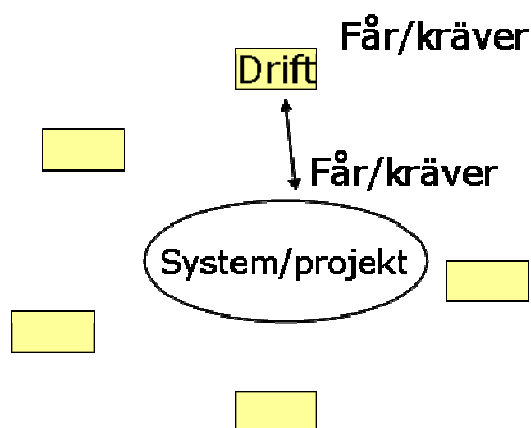


Bild 1 – Så här kan en intressentanalys se ut på en whiteboardtavla.

Rita en pil mellan varje intressent och projektet. Dela in deltagarna i grupper och fördela intressenterna mellan grupperna. Ge grupperna 30 minuter för att diskutera sig fram till vad varje intressent får eller kräver från projektet samt vad projektet får eller kräver från intressenten. Samla alla deltagare och låt dem presentera vad de kommit fram till. Skriv upp det som intressenten får eller kräver i den ände som är närmast intressenten och det som projektet får eller kräver i den ände som är närmast projektet. Efter workshopen kan resultatet sammanställas i en tabell som liknar denna.

Intressent	Intressenten får/kräver från projektet	Projektet får/kräver från intressenten
Drift	Information om åtgärder som ska vidtas vid fel	Riktlinjer för drift-dokumentation

Tips för vidare läsning

- Boken "Kravhantering för IT-system" av Ulf Eriksson, Studentlitteratur 2006. Boken behandlar mycket utförligt hur man använder olika insamlingstekniker för att samla in krav.
- Faktabanken på www.konsultbolag1.se innehåller kostnadsfria dokument inom kravhantering såsom mallar, checklistor och artiklar.

Om författaren



Ulf Eriksson är seniorkonsult inom kravhantering och test av IT-system på Konsultbolag1 i Stockholm. Han har erfarenhet av såväl nyutveckling som förvaltning och har arbetat i många roller på både beställar- och leverantörssidan. Ulf har skrivit de bästsäljande böckerna "Kravhantering för IT-system" samt "Test och kvalitetssäkring av IT-system", bägge utgivna på förlaget Studentlitteratur. Ulf är en flitigt anlitad utbildningskonsult och håller regelbundet kurser och föreläsningar inom området. Han är en av grundarna av Konsultbolag1.