

Utförare
Andreas Hägglund
Godkännes

Datum
2009-11-13 15:34:00
Dokumentbeteckning

Utgåva
1.0

Om agil kravhantering, eller "hur jag arbetar med krav"

1 Inledning

På senare tid har jag allt oftare hört att användningsfall är hopplöst ute, en omodern kravteknik. Att arbeta med användningsfall är vattenfallsorienterat och inte agilt. User stories däremot, det är minsann en agil kravteknik. Om jag får säga min mening kan agil systemutveckling, krav och användningsfall inte missförstås mer än så!

Vad som avgör om man arbetar agilt med kraven eller inte, är inte vilken form man dokumenterar kraven på (användningsfallsbeskrivningar och user stories är ju egentligen bara två olika sätt att dokumentera samma krav på). Det är istället syftet med dokumentet som avgör om man är agil eller inte.

Skriver man krav för att som verksamhetsrepresentant slippa prata med utvecklarna, då arbetar man inte agilt. Gör man däremot beskrivningen för att ha en utgångspunkt eller startpunkt för diskussion med utvecklarna. Då arbetar man agilt. Om man beskriver kraven som användningsfall, som user stories eller som traditionella kravlistor har inget med saken att göra.



2 Tillvägagångssätt

Så, hur går jag tillväga för att arbeta agilt med kraven?

Först och främst förbereder jag mitt kravarbete genom att träffa beställaren, titta på det befintliga systemet och prata med några användare så jag är säker på att jag förstår uppgiften.

2.1 Visionsformulering

När jag väl gjort det kallar jag till första kravmodelleringen. Deltagare är jag själv, beställaren och ett par verksamhetsrepresentanter samt någon eller några blivande utvecklare. Vi börjar med att gemensamt formulera visionen för vad vi ska åstadkomma, t.ex. "Vi ska ersätta det befintliga försäkringssystemet samtidigt som vi förbättrar användarupplevelsen, minskar förvaltningskostnaden och gör det möjligt att hantera fakturering på ett kostnadseffektivt sätt."

Utfördare

Andreas Hägglund

Godkännes

Datum

2009-11-13 15:34:00

Dokumentbeteckning

Utgåva

1.0

2.2 Användningsfallsmodellering

Utifrån denna vision identifierar vi sedan aktörer. Jag ställer frågan *"vilka användare finns det till ett sådant system"*, följt av frågan *"vilka skulle kunna finnas?"* Vi tar fem minuter och alla får skriva ned så många aktörer de kan komma på.

Efter det sätter vi upp lapparna på tavlan tillsammans med ett litet kort förtydligande kring varje lapp; det kan handla om ett alternativt namn, en kommentar om hur van användare det är frågan om och/eller en mening som beskriver det problem användaren vill lösa genom att använda systemet.

När strömmen av lappar sinar så ställer jag min tredje fråga – *"vilka andra system finns det som vi behöver kommunicera med?"* Strömmen med lappar tar fart igen... Efter ytterligare ca fem minuter är det klart! På tavlan sitter ett otal lappar med möjliga aktörer.

Nu är det dags att fråga vad dessa vill ha ut av systemet. T.ex. *"varför vill ekonomisystemet ha ett gränssnitt till oss?"* eller *"varför vill försäkringsrådgivarna använda sig av systemet?"* Varför är en mycket bättre fråga än vad... Antingen får gruppen brainstorma individuellt kring dessa frågor för alla aktörerna eller så gör vi det i gruppform redan från början. Oavsett vilket, så när det gått ca 45 minuter har vi ett antal tänkbara användningsfall – (utifrån försäkringsrådgivarens perspektiv:) offerera hemförsäkring, avtala om försäkring, besvara frågor om försäkring, rabattera försäkring, ändra förfallodag på försäkring, fakturera försäkring, följa upp betalning av försäkring, (utifrån säljchefens perspektiv:) följa upp säljande säljarnas avslutsfrekvens, fördela provision (utifrån skadehandläggarens perspektiv:) kontrollera försäkringens giltighet.

Jag vet att vi, under projektets gång, kommer att hitta fler användningsfall, att de vi hittat hittills i vissa fall kommer att få nya och bättre namn och att några av dem kommer att falla ifrån och åter andra kommer att slås ihop. Det är dock inget att hänga läpp för i detta stadium.

På en dryg timme har vi "scopat" projektet och identifierat inte bara de viktigaste gränssnitten utan också hittat plathållare för den huvudsakliga funktionaliteten! Nu är det dags att fira med en kaffepaus.

Efter pausen är gruppen förhoppningsvis såväl koffeinstinn som uppe i varv efter den framgångsrika inledningen. Egentligen skulle vi kunna bryta övningen här och istället göra en grov prioritering utifrån verksamhetsnyttan innan vi sätter oss tillsammans med utvecklarna och

Utförare
Andreas Hägglund
Godkännes

Datum
2009-11-13 15:34:00
Dokumentbeteckning

Utgåva
1.0

kör lite "frågor och svar" utifrån användningsfallen. Svaren dokumenterar vi sedan som detaljeringen av användningsfallen.

2.3 Användningsfallsdetaljer

Nu bestämmer vi oss istället för att köra vidare med denna grupp. Det har trots allt bara gått en timme och gruppen känner sig nästan segerrusig av de lättvindigt identifierade användningsfallen.

Nästa steg är att snabbt rusa igenom samtliga användningsfall och för varje användningsfall går vi igenom huvudflödet på 4-5 steg och identifierar dess alternativflöden, typ:

Användningsfallet startar när försäkringsrådgivaren väljer att offerera en hemförsäkring

1. *Försäkringsrådgivaren anger försäkringstyp (villa, villahem m.m.) och kundinformation (personnummer m.m.)*
 2. *Systemet beräknar och presenterar årspremien utifrån försäkringstagarens ålder, default lösöresbelopp och bostadsort*
 3. *Försäkringsrådgivaren skapar en offert och anger hur länge den är giltig*
 4. *Systemet sparar offerten med all information inkl. vem säljaren är, som underlag för provisionshanteringen, och loggar transaktionen*
- *A1: Försäkringsrådgivaren offererar tilläggsförsäkring(ar)*
 - *A2: Försäkringsrådgivaren rabatterar årspremien för att kunden har flera försäkringar, är medlem i en viss organisation etc.*
 - *A3: Försäkringsrådgivaren ger en tillfällig prisreduktion för att få kunden att slå till*
 - *A4: Försäkringsrådgivaren höjer årspremien eftersom kunden är ej önskvärd då han/hon har fuskat med tidigare försäkringar, inte betalat sina räkningar etc.*
 - *A5: Försäkringsrådgivaren kampanjar en försäkring*
 - *A6: Försäkringstagaren har hemlig identitet, skyddad adress etc.*
 - *A7: Försäkringstagaren är redan försäkrad*
 - *A8: Försäkringstagaren saknar svenskt personnummer*
 - *A9: Försäkringsrådgivaren avbryter*
 - *A10: Systemet kraschar...*
 - *A11: Försäkringsrådgivaren ändrar befintlig offert eftersom den ursprungliga byggde på felaktiga uppgifter*
 - *M.fl.*

När vi gör ovanstående ligger fokus på snabbhet och flyt. Det viktiga är inte att vi hittar alla alternativflödena, eller ens att huvudflödet blir 100% rätt. Vi kommer att ha många tillfällen att

Utförare
Andreas Hägglund
Godkännes

Datum
2009-11-13 15:34:00
Dokumentbeteckning

Utgåva
1.0

komplettera och korrigera dessa. Det viktiga är att vi kommer framåt (och undviker "analysis paralysis" ...).



Ett tecken på att vi prioriterar flyt framför detaljrikedom är att vi nöjer oss med att skriva "kundinformation m.m." i användningsfallet ovan.

Så småningom kommer vi att behöva förklara vilken information vi avser med detta, men nu är inte rätt tillfälle för det...

Utredningspunkter skrivs ned så att de inte glöms bort, men vi utreder dem inte på plats.

Att göra detta arbete tar inte mer än 10-20 minuter extra per användningsfall, vilket gör att vi hinner igenom hela systemet på 3 timmar.

2.4 Kompletterande krav

Vid behov, och i mån av tid och flyt, så kompletterar vi ovanstående beskrivningar med skisser på möjliga användargränssnitt, icke-funktionella krav som t.ex. att en offert måste kunna göras på mindre än 10 sekunder, och/eller behörighetskrav som t.ex. att alla försäkringsrådgivare kan göra offerter men enbart vissa kan ge prisreduktioner. Blir detta arbete för tidskrävande tar vi det vid ett separat tillfälle, kanske samtidigt som vi ger oss på informationsmodellen...

Nästa steg är att få gruppen att på nytt enas om en prioritering av användningsfallen och sedan gå igenom dem tillsammans med utvecklare och testare för "frågor och svar" som kompletterar beskrivningarna. Sedan är vi klara för att börja utveckla användningsfallen.



"HOW TO TORTURE A BUSINESS ANALYST # 3"

2.5 Utveckling av de högst prioriterade scenarierna

Den utvecklare som blir ansvarig för ett användningsfallsscenario börjar sitt arbete med att sätta sig ned tillsammans med den som är ansvarig för just de kraven och muntligen gå igenom flödet "i detalj". Här görs den sista detaljeringen.

Utfärdare
Andreas Hägglund
Godkännes

Datum
2009-11-13 15:34:00
Dokumentbeteckning

Utgåva
1.0

Troligen får kravställaren en hel del punkter att förtydliga under tiden som utvecklaren börjar med det som redan står klart. Allt eftersom kravställaren hittar svar på utvecklarens frågor så uppdateras kravdokumentet och man har ett nytt 15-minutersmöte där kravställaren kan gå igenom svaren med utvecklaren.

3 Om dokumentationen

Kraven dokumenterar jag på det sätt som passar projektet och kunden bäst. Format och verktyg är inte speciellt viktiga utan tillgänglighet och ändringsbarhet prioriteras.

Ordbehandlare fungerar utmärkt, t.ex. ms word, notepad eller writer. Presentationsprogram som powerpoint och impress är också bra alternativ. Kraven ska ju i vilket fall ändå presenteras för en eller flera andra personer. Traditionella kravverktyg som reqPro och Doors är givetvis också bra alternativ, liksom whiteboards/papper & penna och digitalkamera.

4 Om serieteckningarna

De serieteckningar som inkluderats ovan är hämtade från ModernAnalys.com, en community för personer som arbetar med verksamhetsanalys och kravhantering.