

Kuinka luoda yhteinen kieli asiakkaan kanssa?

Pekka Lindqvist

pekka.lindqvist@novell.com



Kuka tätä kieltä puhuu?

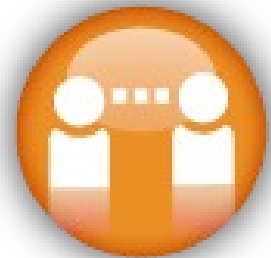
- It-osasto
- Käyttäjät, organisaation johto
- Asiakkaat
- Teknologiatoimittajat
- Konsultit
 - Määrittelykonsultit, toteutusconsultit
- Julkinen keskustelu
 - Lehdistö, tapahtumat



Yhteinen kieli

Esiselvitys- ja määrittelyvaihe

- Analysoi omat tarpeet niin, että voit kertoa niistä teknologiatoimittajille selkeästi
- Vältä tarpeiden kuvausta yhdellä sanalla, esim.
 - Federointi vs. muualla tehtyihin kirjautumisiin luottaminen
 - Kertakirjautuminen vs käyttäjällä tulisi olla sama tunnus ja salasana eri järjestelmiin
- Toimittajilla saattaa olla samoille asioille eri nimi ja eri asioille sama nimi.
- Älä oletta. Kysy ja keskustele asiat selviksi



Yhteinen kieli

Tarjouspyyntövaihe

- Käytä “yleiskieltä”
- Kuvaa haluttu toimintatapa ja lopputulos, ei sitä kuinka asia pitää tehdä
- Sisällytä keskeiset vaatimukset
 - Tärkeät mukaan, marginaaliset pois
 - Itsestään selvyyksien käsittely
- Huomioi eri toimittajien erilaiset lisensointitavat
 - Tee hinnoittelutaulukosta riittävän joustava
 - Haluatteko omistaa vai vuokrata
- Vastaa toimittajan lisäkysymykseen,
 - Älä tyydy viittaamaan kohtaan tarjouspyynnössä
 - Kysy vastakysymys, jos syy kysymykseen ei ole selvä



Yhteinen kieli

Toteutusprojektin aikana

- Varmista, että asioista puhutaan teknologiatoimittajan kanssa
- Varmista teknologiatoimittajan kytkös projektiin, esim. ohjausryhmäjäsenedellä
- Tunnista teknologiatoimittajan eri roolit ja niiden vaikutukset
 - Projektin toteuttaja
 - Kumppanin taustavoima
 - Teknologiatoimittaja



Yhteinen kieli

Tuotantokäytön vaihe

- Jatkuva keskusteluyhteys
- Älä arastele antaa palautetta
- Korjaa myös hedelmät



Muista keskustella, älä oletta samaa ymmärrystä, vaadi selkeyttä ja kysy, jos et ole varma.

Kiitos!





Novell®

This document could include technical inaccuracies or typographical errors. Changes are periodically made to the information herein. These changes may be incorporated in new editions of this document. NetIQ Corporation may make improvements in or changes to the software described in this document at any time.

Copyright © 2011 NetIQ Corporation. All rights reserved.

ActiveAudit, ActiveView, Aegis, AppManager, Change Administrator, Change Guardian, Compliance Suite, the cube logo design, Directory and Resource Administrator, Directory Security Administrator, Domain Migration Administrator, Exchange Administrator, File Security Administrator, Group Policy Administrator, Group Policy Guardian, Group Policy Suite, IntelliPolicy, Knowledge Scripts, NetConnect, NetIQ, the NetIQ logo, PSAudit, PSDetect, PSPasswordManager, PSSecure, Secure Configuration Manager, Security Administration Suite, Security Manager, Server Consolidator, VigilEnt, and Vivinet are trademarks or registered trademarks of NetIQ Corporation or its subsidiaries in the United States.

