

On-Site Customer

Copyright (c) Staffan Nöteberg.

Permission is granted to copy, distribute and/or modify this document under the terms of the GNU Free Documentation License, Version 1.2 or any later version published by the Free Software Foundation; with no Invariant Sections, no Front-Cover Texts, and no Back-Cover Texts. A copy of the license is included in the section entitled "GNU Free Documentation License".

On-Site Customer

- On-Site Customer sitter tillsammans med teamet
 - 100% tillgänglighet
 - Jobbar kanske med sina saker
 - Svarar på frågor
 - Löser dispyter
 - Gör småskaliga prioriteringar
- Teamet ska aldrig behöva göra affärsmässiga prioriteringar
- Även interna projekt har en beställare

Statisk kommunikation från kunden till programmerarna

- Statisk kommunikation är statisk
 - Kundens egentliga krav ändras när han lär sig
 - Dokumentet speglar då inte längre kundens egentliga krav
- Dokument är aldrig kompletta
 - Kunden kan svara på direkta frågor
- Tidskrävande att leta i dokument
 - Snabbare att fråga kunden direkt
- Analysexperternas kvalitet blir kritisk för hela systemet
 - Risk för missförstånd

Interaktiv kommunikation mellan kunden och programmerarna

- Spenderad tid ger rätt system
 - Desto mer tid kunden och programmerarna spenderar tillsammans
 - Desto större chans att kunden får rätt system
- E-post och telefon är inte lika effektivt som att ha en kund inom hörhåll
- Olika plan minskar kommunikationen
- Samma rum ger maximal kommunikation

XP-kommunikation mellan kunden och programmerarna

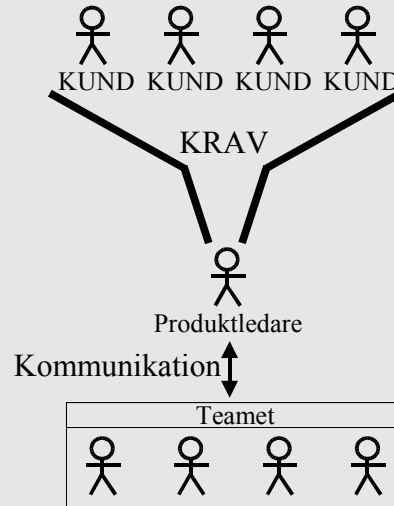
- User Stories är inte kompletta krav
 - Bara löften om fortsatta diskussioner
- Ha alltid en kund inom hörhåll
 - Han får gärna jobba med sina saker
 - Bara han är inom räckhåll för spontana frågor

Orsaker till att On-Site Customer saknas

- Dölja okunskap
 - Kunden kan vara rädd att visa sin okunskap om teknik
 - Programmerarna kan vara rädda att visa sin okunskap om domänen
- Kunden säger att det blir för dyrt
 - Hur dyrt är det inte att få fel system?
- Kunden säger att han inte hinner
 - Kundens spenderade tid i teamet snabbar upp utvecklingen av systemet
- Det är omöjligt av geografiska orsaker
 - Inte bra, men försök med något av alternativen till On-Site Customer
- Det finns för många kunder
 - Använd Customer-Speaks-With-One-Voice

Customer-Speaks-With-One-Voice

- Produktledaren samlar information
 - Användargrupper
 - Marknadsundersökningar
 - Viktiga kunder
- Komplettera produktledaren med en domänexpert i teamet



Om kunden vägrar On-Site Customer

- Tjata på kunden att engagera sig mer
 - Hur många gissningar vill du ha i koden
 - Hur ofta vill du att programmerarna ska jobba på lågprioriterade uppgifter
- Kunden deltar i alla fall i planeringsmöten
- Besök den kunden ofta
- Release ofta till den riktiga kunden
- Ersätt On-Site Customer med "alltid tillgänglig"
 - Telefon eller e-post
- Customer-Proxy
 - Användare
 - Lärare
 - Annan person med domänkunskap
- Kvalificerade gissningar
- Hoppa av affären
 - Kunden är inte seriös

