

Mijn klant kan zijn vraag niet specificeren

Vaak hoor ik functioneel beheerders klagen over de kwaliteit van de ingediende wijzigingsverzoeken (wensen, RFC's). Ik heb daar moeite mee. Zeker heb ik er moeite mee als dat dan ook nog gaat in termen van "mijn klant".

Mijn klant

Eigenlijk vind ik dat een functioneel beheerder niet moet spreken over "mijn klant". Natuurlijk, ik ben een consultant, ik roep ook vaak "iedereen heeft klanten". Maar, door de gebruikers en/of de beleidsmakers die je vertegenwoordigt daadwerkelijk te betitelen als klant, zet je jezelf op afstand. De Functioneel Beheerder is onderdeel van de gebruikersorganisatie en vertegenwoordigt die gebruikersorganisatie als opdrachtgever van de IT-club (de IT-leverancier). Ik geef een vergelijking: ik zie mezelf als de functioneel beheerder van onze auto. Als de gebruikers (mijn familie) of de beleidsmaker (mijn partner) een wens of probleem hebben dan melden ze dat bij mij en ik vertaal dat in een verzoek of opdracht naar de garage. Ik houd in de gaten wanneer de auto een beurt dient te hebben en als het zo ver is dan verzamel ik nog even de puntjes die aandacht behoeven, onder andere door de familie te vragen of er nog iets is. Maar zijn zij dan de klant? Ik zou ze in ieder geval niet zo noemen. Ik ben de klant van de garage. Ik vertegenwoordig de eigenaar en gebruikers, geef opdracht aan de garage en accepteer de afgeleverde auto.

De gebruiker kan niet specificeren

Nog even onze auto. Mijn zontje meldt: "het is niet fijn achterin de auto". Voor mij is dat de aanleiding om enkele vragen te stellen en om zelf te beoordelen wat er aan de hand is. Als ik dan naar de garage ga dan geef ik aan dat er bij hard remmen een geur van brandend rubber ontstaat en dat de auto dan ook iets naar links neigt. En overigens zou ik graag een scherpmpje tegen de zon willen hebben.. Mijn



wrouw zegt "we zouden zo'n ding moeten hebben, voor op het dak". Ik vertaal dat in "een set beugels om de ski's vast te zetten" of "een ski-box met dakdragers voor een Laguna II". Klaag ik over slechte specificaties? Nee, want daar ben ik namelijk voor verantwoordelijk. Ik vertaal de wensen, eisen en opmerkingen en ik vertaal dat in een duidelijke opdracht voor de garage.

Terug naar de informatievoorziening. Is het erg dat een gebruiker zijn wens niet goed specificeert of kan specificeren"? Nee, voor mij niet. In het BiSL-model is niet voor niets het proces Specificeren benoemd. Het opstellen van een goede vraagspecificatie is de taak van een Functioneel Beheerder. De gebruiker mag aangeven wat hij wil en hoe hij het wil, de Functioneel Beheerder vertaalt dat in duidelijke specificaties. Overigens kijkt de Functioneel Beheerder dan bij voorkeur ook wat verder dan de indiener van de wens. Hij kijkt naar: de andere gebruikers, naar het gehele bedrijfsproces, (zo

mogelijk) naar de toekomst, naar het budget, naar het beleid en zo verder. Eén enkele gebruiker kan dat vaak niet, die ziet vaak maar een beperkt stukje van het bedrijfsproces, naar zijn eigen situatie in het heden: dat deel waar hij verantwoordelijk voor is. De Functioneel Beheerder overziet het geheel en kan dingen met elkaar in verband brengen. Vergelijk: gaan we nog een ski-box kopen voor deze auto, terwijl ons onderhoudsbudget beperkt is en terwijl we de auto eigenlijk nog deze zomer willen vervangen? Bij een ander merk heb je weer andere dakdragers nodig en hoe vaak gebruik je zo'n ding!

*Tekst: René Sieders
Principal Consultant Functioneel
Beheer/BiSL
The Lifecycle Company*