

Priorisieren von Anforderungen mit dem Kano-Modell

Dr. Christoph Steindl
Catalysts GmbH

- Durch Nutzen zieht man Kunden an
 - Durch Qualität gewinnt man Respekt
 - Durch Innovation hebt man sich vom Wettbewerb ab
- ➔ Die „richtigen“ Anforderungen bringen viel Nutzen und werden als innovativ empfunden

Von Prof. Kano (Uni Tokio)

- **Begeisterungs-Merkmale :**

- stiften unerwarteten Nutzen, rufen Begeisterung hervor
- sie zeichnen das Produkt gegenüber der Konkurrenz aus
- z.B. Sonderausstattung, besonderes Design

- **Leistungs-Merkmale:**

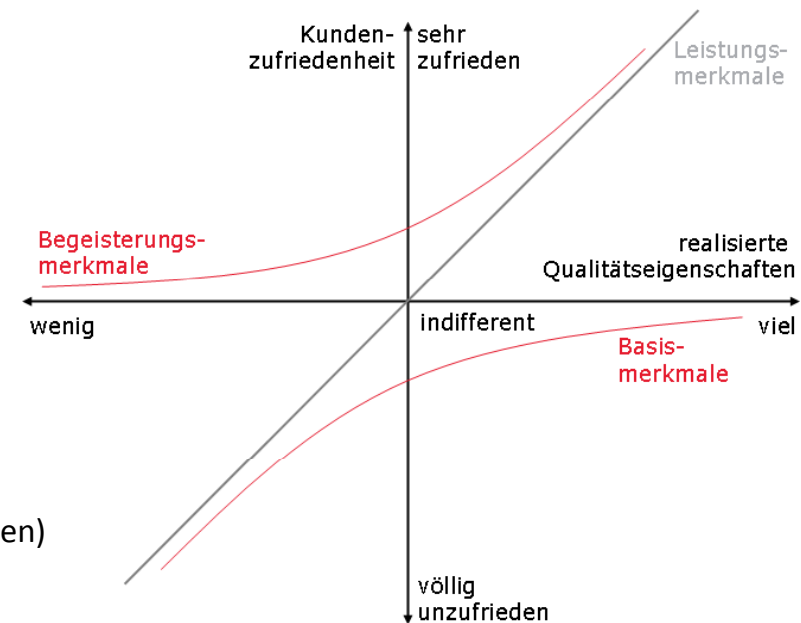
- sind dem Kunden bewusst
- sie beseitigen Unzufriedenheit oder schaffen Zufriedenheit
- je mehr, desto besser
- z.B. Fahreigenschaften, Beschleunigung, Verbrauch

- **Basis-Merkmale:**

- so grundlegend und selbstverständlich, dass sie den Kunden erst bei Nichterfüllung bewusst werden (implizite Erwartungen)
- werden sie erfüllt, entsteht keine Zufriedenheit
- werden sie nicht erfüllt, entsteht Unzufriedenheit
- z.B. Sicherheit und Rostschutz bei Autos

- **Unerhebliche Merkmale :** ohne Belang egal ob vorhanden oder nicht

- **Rückweisungs-Merkmale:** Unzufriedenheit, wenn nicht vorhanden; sonst egal



1. Zwei Fragen stellen

- „Im Hotelzimmer steht eine Flasche Mineralwasser für Sie gratis bereit.“
- Wie empfinden Sie das?
 - Das hätte ich gerne so
 - Das erwarte ich mir
 - Das ist mir egal
 - Ich kann damit leben
 - Das mag ich nicht
- „Im Hotelzimmer steht keine Flasche Mineralwasser für Sie gratis bereit.“
- Wie empfinden Sie das?
 - Das hätte ich gerne so
 - Das erwarte ich mir
 - Das ist mir egal
 - Ich kann damit leben
 - Das mag ich nicht

2. Antworten kategorisieren

		Funktion nicht vorhanden				
		Hätte ich gerne so	Erwarte ich so	Ist mir egal	Damit kann ich leben	Mag ich nicht
Funktion vorhanden	Hätte ich gerne so	F	A	A	A	L
	Erwarte ich so	R	U	U	U	B
	Ist mir egal	R	U	U	U	B
	Damit kann ich leben	R	U	U	U	B
	Mag ich nicht	R	R	R	R	F

- A ... Aufreger
- L ... Leistung
- B ... Basis
- R ... Rückweisung
- U ... Unerheblich
- F ... Fragwürdig

- Wirklich paralleles Editieren
 - Mehrere Personen können "wirklich parallel" einen Text bearbeiten. Sobald eine Person ein Zeichen getippt hat, sollen es alle anderen sehen. Massiv paralleles schriftliches Brainstorming wird dadurch möglich.
- Zentrales Abspeichern
 - Sie können das Dokument zentral am Server ablegen, müssen es NICHT mehr auf Ihrer Festplatte suchen und können es somit NICHT mehr verlieren.
- Erzeugen von PDF
 - Sie können direkt aus der Anwendung heraus ein PDF erzeugen. Sie müssen NICHT über einen PDF-Druckertreiber gehen.
- Abspielen von MIDI-Dateien" im TogEdit gibt?
 - Sie können direkt aus der Anwendung heraus eine MIDI-Datei abspielen. Sie müssen dazu NICHT ein externes Programm starten.
- Zeitmaschine" im TogEdit gibt?
 - Sie können beliebig viele Editier-Operationen wieder rückgängig machen. Sie können auf der Zeitachse zurückreisen und sich anschauen, wie das Dokument entstanden ist - wer wann welche Teile editiert hat.

3. Umfrageergebnis verwerten

Beispiel: TogEdit (ein Text-Editor für mehrere gleichzeitige Autoren)

	Aufreger	Leistung	Basis	Rückweisung	Unerheblich	Fragwürdig
Wirklich paralleles Editieren	1	1	3			
Zentrales Abspeichern			3		2	
Erzeugen von PDF	1				4	
Abspielen von MIDI-Dateien				4	1	
Zeitmaschine	2		1		2	

- A ... Aufreger
- L ... Leistung
- B ... Basis
- R ... Rückweisung
- U ... Unerheblich
- ? ... Fragwürdig

4. Release-Planung

- Alle Basis-Merkmale umsetzen
- So viele Leistungs-Merkmale wie möglich
- Aber es muss auch noch Platz sein für ein paar Begeisterungs-Merkmale

- Kano-Modell
<http://de.wikipedia.org/wiki/Kano-Modell>
- Mike Cohn: „Prioritizing Requirements“
<http://www.mountangoatsoftware.com/presentation/88-prioritizing-requirements>
<http://www.infoq.com/presentations/prioritizing-your-product-backlog-mike-cohn>
- Breaking the Customer Code
http://www.c2c-solutions.com/kano_tutorial.htm
- Webseite zum Vortrag:
<http://www.catalysts.cc/invaluables/knowledge-charger/prioritizing-requirements-kano-model>
 - Folien
 - Aufgenommener Vortrag
 - Excel-Tabelle mit automatischer Auswertung
 - Doodle-Umfragen zum Beispiel