



Eszköz neve:

## Elvárás tábla (Requirements Table)

### Mire használjuk?

Érdekelte felek elvárásainak gyűjtése annak érdekében, hogy teljes körűen beazonosítsuk a termékekkel és az előállításukkal illetve a szolgáltatások nyújtással szembeni követelményeket.

Alkalmazható minden olyan esetben, amikor a fejlesztéssel kapcsolatos döntések meghozatalához elengedhetetlen az érdekelt felek és az elvárásaik alapos ismerete.

Példa: termékek, szolgáltatások, technológiák, folyamatok tervezése, fejlesztése.

### Hogyan vizualizáljuk?

Termék, szolgáltatás megnevezése	Termékkel vagy szolgáltatással kapcsolatos elvárások	Előállítással illetve nyújtással kapcsolatos elvárások
Külső felhasználók ...		
Belső felhasználók ...		
Társadalom ...		
Beszállítók ...		

Elvárások

### Mire figyeljünk?

- Az számít felhasználónak, aki az adott terméket vagy annak egy félkész változatát felhasználja, illetve aki a nyújtott szolgáltatást igénybe veszi.
- Az elvárások beazonosításába célszerű bevonni magukat az érdekelt feleket is.
- Az elvárásokat a lehető legpontosabban határozzuk meg (elfogadási határértékek, egyéb kritériumok).

### Hogyan használjuk?

1. Határozzák meg az elemezni kívánt terméket vagy szolgáltatást, valamint azokat az elemeket (részek, funkciók) és tevékenységeket (előállítás, nyújtás), amelyekkel kapcsolatban elvárások lehetnek.
2. Azonosítsák az érdekelt feleket:
  - a) külső felhasználók (végfelhasználók, értékesítők, szervezeten kívüli továbbfeldolgozók, szállítók stb.),
  - b) belső felhasználók (az előállítást követő, szervezeten belüli tevékenységek vagy folyamatok végrehajtói),
  - c) társadalom (hatóságok, szakmai szervezetek, környékbeliek stb.),
  - d) beszállítók, alvállalkozók (amelyeknek vagy akiknek a termékeit vagy szolgáltatásait igénybe veszik a termék előállítás vagy a szolgáltatás nyújtás során).
3. Azonosítsák az érdekelt felek termékkel kapcsolatos elvárásait. Elvárás-kategóriák lehetnek pl.
  - a) műszaki paraméterek (méret, szilárdság stb.),
  - b) felhasználhatóság (körülményekre vonatkozó korlátozások stb.),
  - c) kompatibilitás (összeszerelhetőség, hálózatba kapcsolás stb.),
  - d) termékbiztonság (kezelés, védelmi funkciók stb.),
  - e) környezeti hatás (emisszió, újrahasznosíthatóság stb.),
  - f) karbantarthatóság (javítható-cserélhető alkatrészek stb.).
4. Azonosítsák az érdekelt felek termék előállítással vagy szolgáltatás nyújtással kapcsolatos elvárásait. Elvárás-kategóriák lehetnek pl.
  - a) költségek (ár, kedvezmények stb.),
  - b) fizetési feltételek (határidő, részletfizetés stb.),
  - c) elérhetőség (megközelíthetőség, nyitvatartás stb.),
  - d) szállítási feltételek (határidő, mennyiség stb.),
  - e) ügyfélszolgálat (elérhetőség, segítőkészség stb.),
  - f) karbantartás (szolgáltatási díj, szervizciklus stb.).
5. Rögzítsék az eredményeket táblázatos formában.