



Op stoom bij NUON Energie

Pressure cooking requirements

Voor Nuon Energie is een foutloze en glasheldere communicatie over het energieverbruik en de kosten hiervan aan hun klanten van cruciaal belang. Het project *Nieuwe Nota* heeft de opdracht gekregen om de huidige communicatie over het verbruik en de kosten van energie te verbeteren en daarbij direct aan te sluiten op de nieuwe wetgeving die geldt vanaf 1 januari 2012. Het project staat nu voor een gezonde, maar ook een pittige uitdaging: wat moeten we, wat willen we en wat kunnen we in de communicatie verbeteren voor de klant?

Dit initiatief raakt de werkzaamheden van verschillende medewerkers en ook een aantal belangrijke ICT systemen. Uit de eerste, oriënterende gesprekken bleek dat de verwachtingen uiteenliepen en sommigen zelfs conflicterend waren. Voor de betreffende projectmanager werd één ding dan ook snel duidelijk: interviews en analyses van brondocumenten voor het verzamelen van de eisen kost teveel tijd en leidt niet tot een gemeenschappelijk beeld over wat nu echt nodig en mogelijk is!

Een andere aanpak was benodigd. Om de juiste aandacht te geven aan alle betrokkenen en hun eisen snel bij elkaar te kunnen brengen, werd een tweedaagse "Pressure Cooking" sessie georganiseerd onder begeleiding van Synergio. Het bleek een perfecte ingreep te zijn om het project snel op stoom te krijgen!

Nieuwe Nota

Het project "De Nieuwe Nota" heeft betrekking op twee typen nota's: een tweemaandelijks verbruiks-overzicht en de jaarlijkse eindafrekening in de vorm van een nota. Zowel het verbruiksoverzicht als de nota moeten voor zakelijke en particuliere klanten geschikt zijn. En voor een verbeterde klantbeleving wil NUON al haar klanten meer bewust maken van het eigen verbruik en hen in staat stellen makkelijk, relevante informatie te raadplegen zodat zij het eigen verbruik positief kunnen beïnvloeden. Een project met veel invalshoeken en bijbehorende eisen!

Pressure Cooking

In korte tijd alle belangen aandacht geven en deze op hun waarde schatten, vergt een creatieve en goed voorbereide aanpak. In

samenwerking met Synergio werd een ambitieus programma opgesteld, waarin alle betrokkenen gedurende twee dagen hun verwachtingen konden uiten en mogelijke problemen konden bespreken om zo tot een gezamenlijk beeld te komen over wat het project zou moeten opleveren.

Met een eerste beeld van het beoogde eindresultaat, in de vorm van proefafdrukken van de nota's, werd het principe "Begin bij het Eind" gevolgd. Dit gaf niet alleen snel een beeld voor het gewenste programma, het vormde tevens de basis voor de belangrijkste requirements.

Na de openings sessie, waarbij twee teams met vergelijkbare stakeholders ieder focus maakte op een type document en de requirements

verwoordden, werden de resultaten met elkaar gedeeld. Een belangrijk moment, zo bleek. Niet alleen wisten we elkaar daarmee verder te inspireren, we ontdekten dat er een duidelijke overlap was in de requirements. Focus maken werd al snel mogelijk.

Doordat de vragende partij, de business, direct duidelijk kon maken wat zij wilde aan de leverende partij, ICT, kon een eerste inschatting gemaakt worden over wat technisch mogelijk zou zijn. Ook werd duidelijk wat de consequenties zouden zijn voor wat betreft tijd, geld en inzet van medewerkers. Dit bracht focus in het uitzetten van een realistische vraag richting ICT.

Snel op stoom!

Wat heeft de Pressure Cooking sessie opgeleverd zodat het project "snel op stoom" kon komen?

Tijdens de sessie:

- De juiste discussies werden met de juiste mensen over de juiste onderwerpen gevoerd;
- Een maximale betrokkenheid en begrip van alle deelnemers werd verkregen;
- In slechts twee dagen tijd werden alle verschillende invalshoeken en bijbehorende eisen bij elkaar gebracht;
- Er werd snel inzicht verkregen in de belangrijkste onderzoeksvragen, de slagingskansen en de mogelijke risico's;
- ICT werd in staat gesteld snel een eerste planning en een kostenraming af te geven.

Na de sessie:

- Er kwam inzicht over wat uiterlijk voor 1 januari opgeleverd moest worden en wat daarna kon;
- Een snelle en hoogwaardige oplevering van de eisenspecificatie dankzij de inzet van tooling bij de verwerking van de resultaten;
- Er werd één gemeenschappelijk beeld gevormd over wat nodig is en wat mogelijk is;
- Een uitermate tevreden projectleider: heel snel was de benodigde duidelijkheid verkregen om het project om koers te krijgen.

Samen gaf dit een heldere en duidelijke vraag waarbij aan het einde van de twee dagen alle NUON betrokkenen zich realiseerden: wat gevraagd wordt is mogelijk om te realiseren. De sessie was een goede investering als voorbereiding van de project kick-off!

Als deze "Pressure Cooking" aanpak je aanspreekt of wil je weten hoe Synergio jouw organisatie kan helpen het werken met requirements te professionaliseren, neem dan contact met ons op via 085-2735185 of via info@synergio.nl.