

Вопросы для интервью с заказчиком

Десять блоков вопросов, которые подходят к любому проекту: они не зависят от предметной области и от будущего решения. Помогают понять человека, его задачи и настоящие проблемы до того, как обсуждать, что строить.

10 блоков интервью

49 вопросов

4 приёма интервьюера

1 резюме в конце

Для **аналитиков**, которые идут на встречу с заказчиком, и для тех, кто хочет перестать забывать важные вопросы. Распечатайте анкету и записывайте ответы прямо в неё.

Как вести интервью

Анкета — не опросный лист, который зачитывают подряд. Это **карта разговора**: блоки идут от человека и его работы к проблемам, пользователям и требованиям, а заканчиваются проверкой понимания и резюме.

1

Спрашивайте «Что ещё?»

блок 2

Первый ответ почти никогда не последний. Продолжайте спрашивать, пока собеседник **сам не скажет, что добавить нечего**.

2

Пересказывайте своими словами

блок 4

Перечислите проблемы, которые услышали, и спросите, **всё ли в списке**. Так ошибки понимания всплывают на встрече, а не в разработке.

3

Проверяйте свои предположения

блок 5

У аналитика всегда есть догадки о проблемах. Не записывайте их молча — **подтвердите или опровергните** у собеседника.

4

Заканчивайте резюме

блок 10

Сразу после встречи выпишите **3–4 самые приоритетные проблемы**. Это главный результат интервью.

Десять блоков интервью

01 Выявление заинтересованных лиц (пользователей)

02 Оценка проблемы

03 Понимание пользовательского окружения / среды

04 Проверка правильности понимания

05 Предположения аналитика о проблемах заинтересованного лица

06 Оценка вашего решения

07 Оценка потенциальных возможностей

08 Оценка потребностей в надёжности, производительности и поддержке

09 Заключение

10 Резюме аналитика



КОНТЕКСТНО-НЕЗАВИСИМЫЕ ВОПРОСЫ

Вопросы не привязаны к отрасли и продукту: их можно задать заказчику банка, госоргана или стартапа. Поэтому анкета годится **для первой встречи**, когда вы ещё мало знаете о предметной области.

ФИО

КОМПАНИЯ, ОТРАСЛЬ

ДОЛЖНОСТЬ

ДАТА ВСТРЕЧИ

01

Выявление заинтересованных лиц (пользователей)

1.1 Каковы Ваши основные обязанности? За какие области деятельности Вы несёте ответственность?

1.2 Какой продукт Вы производите (услугу оказываете, работу выполняете)? Для кого?

1.3 Как измеряется Ваш успех (результат работы)?

1.4 Какие проблемы препятствуют / мешают Вашему успеху (достижению результата)?

1.5 Что усложняет и что упрощает Вашу работу?

02

Оценка проблемы

2.1 Для выполнения каких задач Вам не хватает хороших решений?

2.2 В чём заключаются эти задачи? Какими должны быть эти решения?

Подсказка: продолжайте спрашивать собеседника «Что ещё?»

Для каждой проблемы выясните:

2.3 Почему эта проблема существует?

2.4 Как она решается сейчас?

2.5 Почему Вы хотите её решить?

2.6 Как Вы хотите её решить?

03

Понимание пользовательского окружения / среды

- 3.1 Кто будет использовать разрабатываемую систему?
-
- 3.2 Каково их образование, квалификация?
-
- 3.3 Каков уровень их компьютерной грамотности?
-
- 3.4 Знакомы ли будущие пользователи с этим типом приложений?
-
- 3.5 Какие платформы используются сейчас? Какие платформы Вы планируете использовать в будущем?
-
- 3.6 Используете ли Вы дополнительные приложения? Какие? С какими из них нам придётся взаимодействовать (обмениваться информацией)?
-
- 3.7 Каковы Ваши пожелания к удобству использования приложения?
-
- 3.8 Каковы Ваши пожелания ко времени и продолжительности обучения работе с приложением?
-
- 3.9 Какая бумажная и электронная документация может Вам потребоваться? Для чего?
-

04

Проверка правильности понимания

- 4.1 Вы сообщили мне:
-
- Перечислите своими словами список проблем, описанных заинтересованным лицом.*
- 4.2 В этом списке перечислены все проблемы, связанные с Вашим существующим / текущим решением?
-
- 4.3 С какими ещё проблемами Вы сталкиваетесь (если есть)?
-

05

Предположения аналитика о проблемах заинтересованного лица

Подтвердите или опровергните свои предположения.

5.1 Если ещё не прозвучало: какие проблемы связаны с _____ (если есть)?

Перечислите любые потребности или дополнительные проблемы, которые, на Ваш взгляд, касаются заинтересованного лица или пользователя.

По каждой предложенной проблеме спросите:

5.2 Действительно ли это является проблемой?

5.3 Каковы причины возникновения этой проблемы?

5.4 Как Вы решаете эту проблему сейчас?

5.5 Как Вы хотите решить эту проблему?

5.6 Как Вы оцениваете важность решения этой проблемы в сравнении с важностью решения других проблем, названных Вами?

5.7 Как бы Вы упорядочили эти проблемы по важности решения?

06

Оценка вашего решения

При необходимости.

6.1 Что если бы Вы могли...

Перечислите ключевые возможности предлагаемого Вами решения.

6.2 Оцените важность каждой из возможностей.

07

Оценка потенциальных возможностей

- 7.1 Кто в Вашей организации нуждается в этом приложении?
- 7.2 Какие типы пользователей будут использовать это приложение? Сколько?
- 7.3 Каким Вы видите успешное решение? Опишите критерии успешности решения (как понять, что проблема решена?).

08

Оценка потребностей в надёжности, производительности и поддержке

- 8.1 Каковы Ваши ожидания относительно надёжности?
- 8.2 Каковы Ваши ожидания относительно производительности?
- 8.3 Кто будет поддерживать продукт? Если не Вы, то кто другой?
- 8.4 Имеются ли у Вас особые потребности в поддержке? Что насчёт эксплуатационного и сервисного обслуживания, а также доступности продукта для (технического) обслуживания?
- 8.5 Каковы требования к безопасности?
- 8.6 Каковы требования к установке и настройке?
- 8.7 Каковы особые требования к лицензированию?
- 8.8 Каким образом ПО будет распространяться? Каковы требования к маркировке и упаковке?

Другие требования:

- 8.9 Каким требованиям / стандартам по охране окружающей среды (экологические требования) и другим регуляторным требованиям (законы, регламенты, предписания, правила и т. п.) должно удовлетворять решение?
- 8.10 О каких дополнительных требованиях нам следует знать?

09

Заключение

9.1 Какие ещё вопросы я могу / должен Вам задать?

9.2 Подскажите, какую область мы упустили (что не обсудили), чтобы я мог задать Вам наводящие вопросы.

9.3 Если мне понадобится задать Вам уточняющие вопросы, могу ли я Вам позвонить?

9.4 Хотите ли Вы участвовать в пересмотре / анализе / рецензировании требований?

10

Резюме аналитика

Перечислите ниже 3–4 наиболее приоритетные проблемы, названные этим заинтересованным лицом или пользователем.

1.

2.

3.

4.

Требования не собирают — **ИХ ВЫЯСНЯЮТ**

Хорошее интервью заканчивается тем, что вы узнали что-то неожиданное. На курсах DARS интервью с заказчиком отрабатывают на практике — и учатся превращать ответы в требования, модели и документацию.

🎯 Бесплатная консультация

- Разберём, как вы сейчас готовитесь к встречам с заказчиком
- Построим кратчайший путь именно для вас
- Ответим на вопросы про профессию и курс
- Без давления — если не подходит, скажем прямо

ТЕЛЕФОН

+7 701 512 69 87

WHATSAPP

+7 707 328 76 17

TELEGRAM

@dars_qz

САЙТ

dars.kz