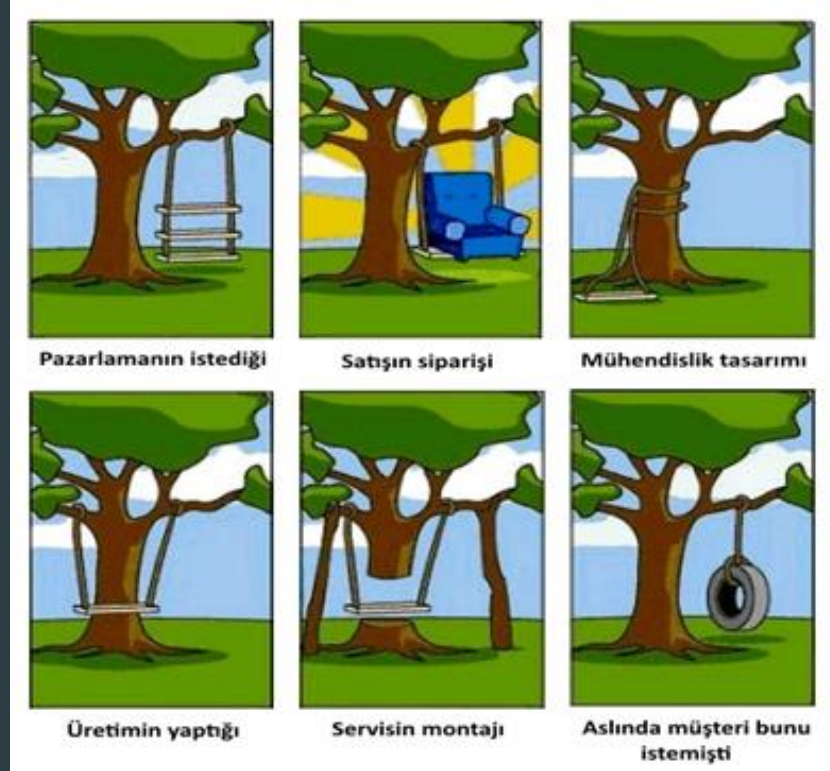


- ▶ Müşteri İstekleri ve İhtiyaçları
- ▶ Müşteriler Ne İstiyor?
- ▶ Müşteriler Ne istemiyor?

Müşteri İstekleri ve İhtiyaçları

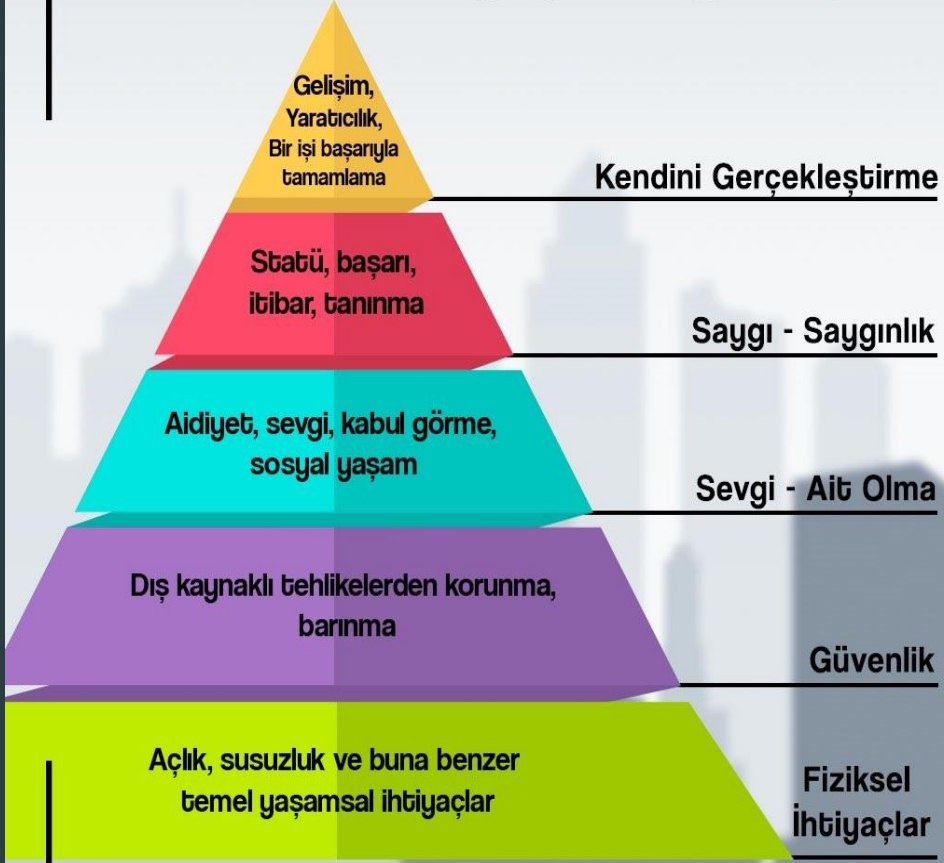
- ❖ Gereksinim mühendisinin birincil amacı müşterilerin ne istediğini anlamalı.
- ❖ Müşteriye neye ihtiyacı olduğunu önermeniz gerektiğini düşünebilirsiniz ancak öneriniz müşterinin istemediği bir şey olabilir.
- ❖ Sistemin ihtiyacı olup fark etmediği özellikleri keşfetmesi için yardım edin.



Müşteriler Ne İstiyor?

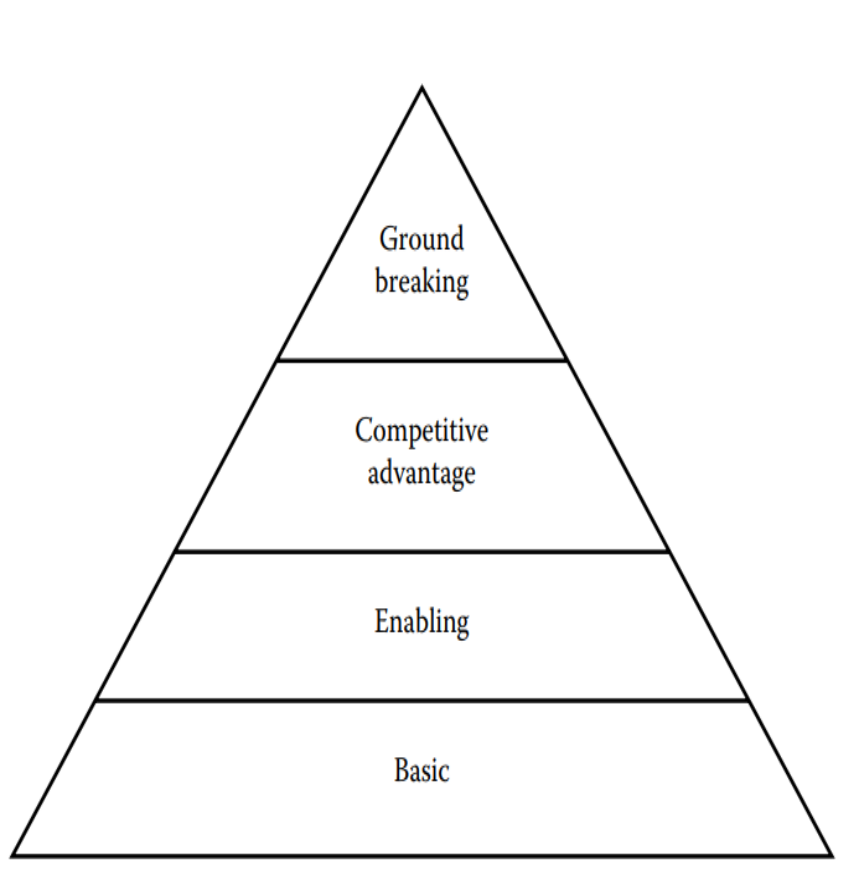
- ❖ Gereksinim mühendisi, müşteri istek ve ihtiyaçlarını karşılamaya çalışır, ancak bunların ne olduğunu bilmek her zaman kolay değildir. Çünkü bu isteklerin birçok düzeyi var bunlar;
 - pratik (örneğin, sistemin minimum işlevselliği),
 - rekabetçi (X markasından daha iyi olmalıdır)
 - bencil (göstermek isterler)
 - tout sistemin özellikleri ?????
 - ve daha fazlası
- ▶ Ve bazen müşteriler "hepsini" ister ve fazla ödeme yapmak istemezler. Bu nedenle gereksinim mühendisleri, müşterilerin kurulacak sistem için gerçekçi hedefler belirlemelerine yardımcı olmalıdır. Müşterilerin ihtiyaç düzeylerini anlamamanın bir yolu, Maslow'un kendini gerçekleştirme hiyerarşisine bakarız.

Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi



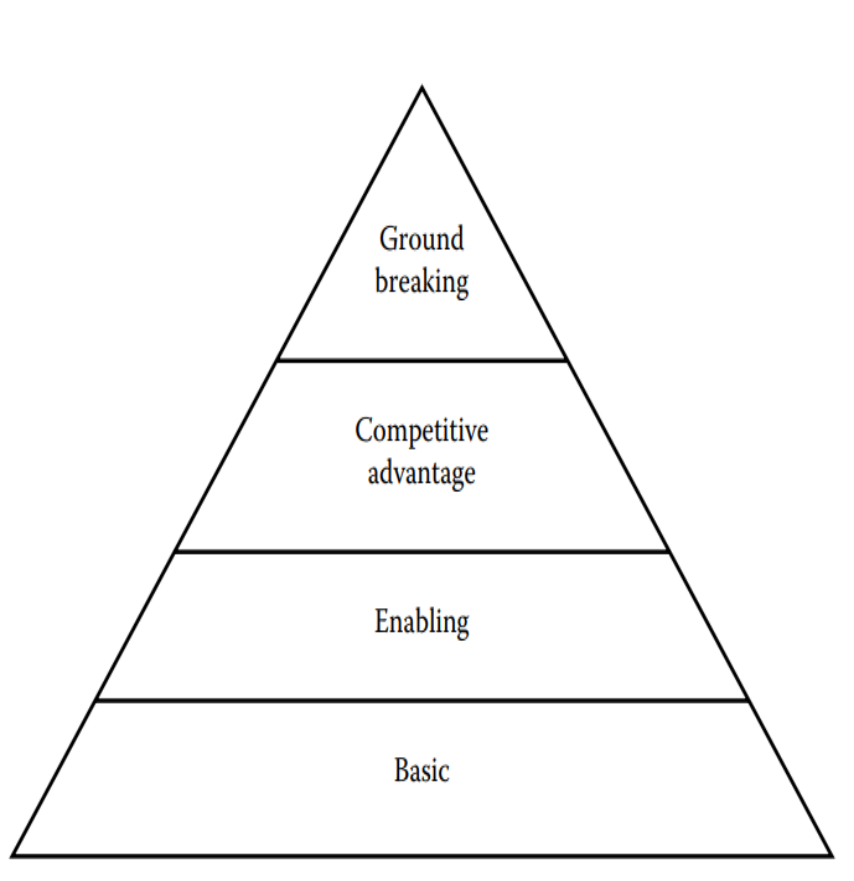
- ▶ En temelden (piramidin alt kısmı) başlayarak ve en zor, ezoterik ve manevi olana doğru ilerleyin.
- ▶ Alt düzeydeki ihtiyaçlar/istekler karşılanmazsa, asla piramidin çok yukarılarına çıkamazlar .
- ▶ Örneğin insanlar ekmek çalarak hapse girme riskini alıyor.

Maslow hiyerarşisinin bir diğer varyasyonu



- ▶ çığır açan
- ▶ Rekabet avantajı
- ▶ Etkinkeřtirme
- ▶ Temel

Maslow hiyerarşisinin bir diğer varyasyonu



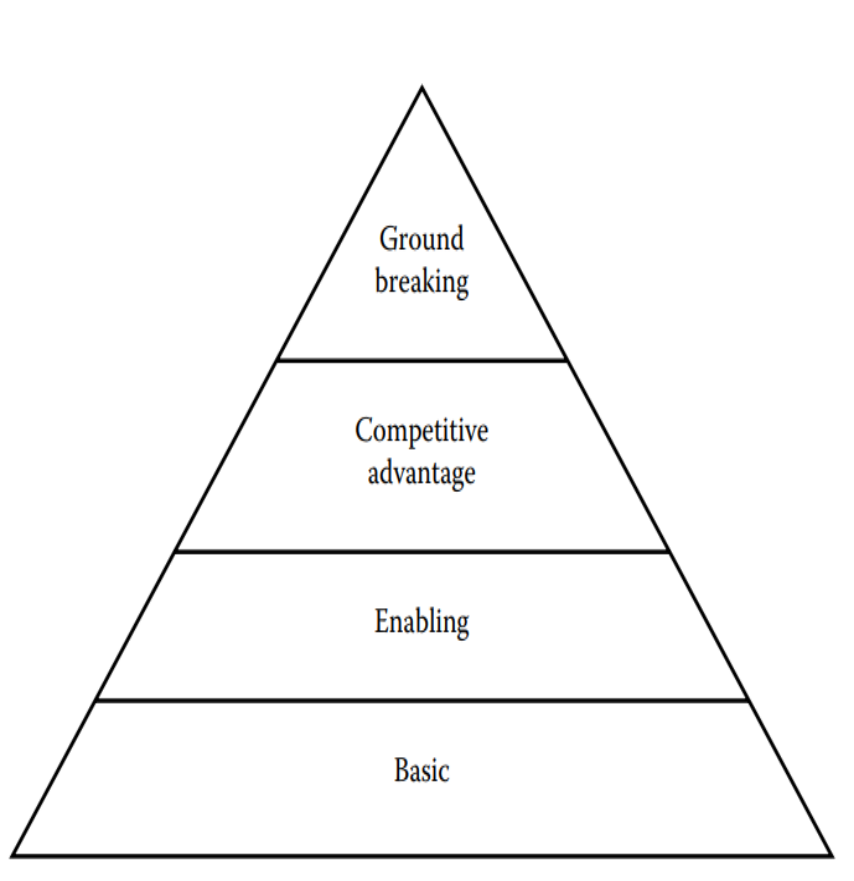
► Temel:

Satış noktası sisteminde

- ✓ Envanteri ekleme, çıkarma ve güncelleme.
- ✓ Bir öğeyi iade etme.
- ✓ İndirim oluşturma.

gibi belirli işlevlerin mevcut olması gerekir.

Maslow hiyerarşisinin bir diğer varyasyonu

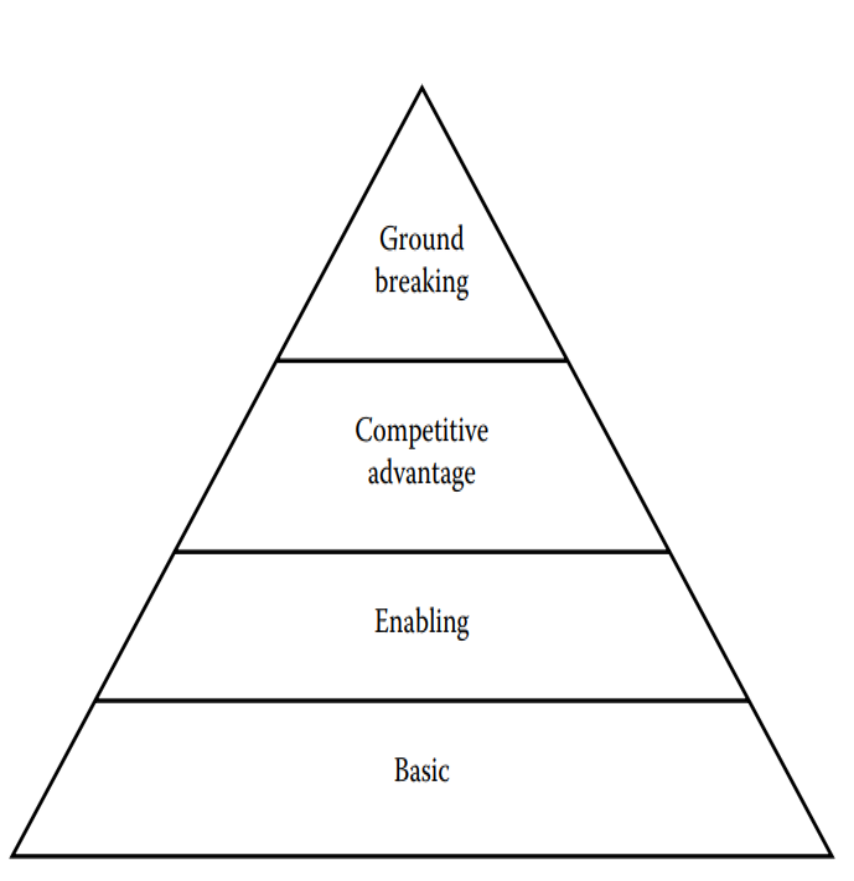


► Etkinkeřtirme:

► Rekabet avantajı:

Yeni sistemin rekabeti açan veya başka bir şekilde bir iř avantajı yaratan yetenekler.

Maslow hiyerarşisinin bir diğer varyasyonu



► Çığır açan:

Mevcut teknolojiyi geride bırakan

Örneğin;

- ✓ Yapay Zekâ (Artificial Intelligence)
- ✓ Blok Zinciri (Blockchain)
- ✓ Arttırılmış Gerçeklik (Augmented Reality)

Maslow hiyerarşisinin bir diğçer varyasyonu

- Bu hiyerarşı, ihtiyacın dört önem düzeyi anlamına gelse de, herhangi bir durumda daha fazla veya daha az düzey olması muhtemeldir. Ancak temel fikir, müşterilerin ihtiyaçlarını belirli bir anlamlı hiyerarşıye göre keşfetmek ve düzenlemektir; bu, daha sonra gereksinimlerin önceliklendirilmesine en çok yardımcı olacaktır.

Müşteriler Ne istemiyor?

- ❖ Bazen müşteriler sistemin ne yapmasını istemedikleri konusunda çok açık konuşurlar.
- ❖ Bu özel istenmeyen özellikler veya gereklilikleri gereksinim mühendisi tarafından sıklıkla göz ardı edilir.

İstenmeyen özellikler şunları içerebilir

- İstenmeyen performans özellikleri
- Estetik özellikler
- Altın kaplama (müşteri istemeden projeye eklenen aşırı ve gereksiz özellikler)
- Güvenlik kaygıları (tehlikeler)

Müşteriler Ne istemiyor?

- ▶ “Kabul” şartları sık sık yakalamak çok zordur. Bazen müşteriler sistemi görene kadar ne istemediklerini bilmezler. Örneğin, teslim edilen sistem (veya bir prototip) gördükten sonra,söylerler:

“Bunu yapmasını istediğimi söylediğimi biliyorum, ama sanırım gerçekten bunu demek istemedim.”

Açıklayıcı amaçlar için, aşağıda istenmeyen özelliklerin bazı örnekleri verilmiştir.

bagaj taşıma sistemi:

- Ana havalimanı elektriği kesilirse sistem kapanmayacaktır.
- Sistem, ana havayolu bilgisayar sisteminde bir arızaya neden olmayacaktır.
- Sistem, bagajın dakikada bir çantadan daha yüksek oranda imha edilmesine neden olmayacaktır.

Müşteriler Ne istemiyor?

- ▶ POS sistemi için bazı "yapılmaması gereken" gereksinimler şunlardır:
 - Kayıt bandı biterse sistem çökmez.
 - Ürün kodu bulunamazsa sistem çökmez.
 - Envanter mutabakat kodunda sorun bulunursa, mevcut işlem iptal edilmeyecektir.