

Михаил Лебединский,
К.Э.Н., С.Н.С.
Термопал, директор по ИТ

Внедрение и сопровождение в стиле Agile

Как сократить время и затраты на
внедрение ERP-BI-CRM систем
и обеспечить максимальную
реактивность при их сопровождении

- Долгие годы я был приверженцем разработки, внедрения и сопровождения ПО со строгим документированием в соответствии с классическими регламентирующими документами. Как я помню, моё первое выступление на Сообществе ИТ-директоров было посвящено как раз 34-му и 19-му ГОСТам.
- Однако, в последние годы я начал замечать за собой, что я делаю что-то не так.
- И тут я узнал об Agile. И сразу понял, что я интуитивно стал работать именно в этом стиле.

Agile (англ.) – проворный

Википедия:

Agile Manifesto

1. Люди и взаимодействие важнее процессов и инструментов;
2. Работающий продукт важнее исчерпывающей документации;
3. Сотрудничество с заказчиком важнее согласования условий контракта;
4. Готовность к изменениям важнее следования первоначальному плану.

Википедия:

Принципы, которые разъясняет Agile Manifesto:

- удовлетворение клиента за счёт ранней и бесперебойной поставки ценного программного обеспечения;
- приветствие изменений требований даже в конце разработки (это может повысить конкурентоспособность полученного продукта);
- частая поставка рабочего программного обеспечения (каждый месяц или неделю или ещё чаще);
- тесное, ежедневное общение заказчика с разработчиками на протяжении всего проекта;
- проектом занимаются мотивированные личности, которые обеспечены нужными условиями работы, поддержкой и доверием;
- рекомендуемый метод передачи информации — личный разговор (лицом к лицу);
- работающее программное обеспечение — лучший измеритель прогресса;
- спонсоры, разработчики и пользователи должны иметь возможность поддерживать постоянный темп на неопределённый срок;
- постоянное внимание улучшению технического мастерства и удобному дизайну;
- простота — искусство не делать лишней работы;
- лучшие технические требования, дизайн и архитектура получаются у самоорганизованной команды;
- постоянная адаптация к изменяющимся обстоятельствам. Команда должна систематически анализировать возможные способы улучшения эффективности и соответственно корректировать стиль своей работы.

Внедрение

Сопровождение

Люди и взаимодействие важнее процессов и инструментов

- Постоянные формальные и неформальные личные контакты с заказчиком (ЛПР)
- Использование персонала заказчика в качестве QA-тестеров

- Постоянные личные контакты с персоналом клиента
- Использование персонала заказчика в качестве QA-тестеров

Внедрение

Сопровождение

Работающий продукт важнее исчерпывающей документации

- Работа практически без жёсткого ТЗ (заказчик, в большинстве случаев, нечётко представляет, что он хочет получить)
- Демонстрация функциональности системы на представительном объёме информации
- MVP -> не MinVP, а MaxVP - Не minimum viable product, а maximum viable product
- Показывать даже ещё не работающие функции в виде заглушек и эскизов

- Никаких подробных SLA
- Мгновенная реакция на ошибки и их устранение
- Ни один запрос не должен оставаться без ответа («мяч» всегда должен быть на стороне клиента)
- Никаких искусственных завышений трудоёмкости исправлений – если это можно сделать быстро, то это и нужно сделать быстро.
- Тогда, если вы делаете не быстро, то клиент будет понимать, что задача действительно сложная.
- Обязательное внутренне документирование всех событий (своя CRM)

Внедрение

Сопровождение

Сотрудничество с заказчиком важнее согласования условий контракта

- Стоимость и длительность внедрения, оговоренные вначале, могут корректироваться в процессе работы в зависимости от возникающих обстоятельств

- Стоимость сопровождения определяется на месяц, в процессе может изменяться в зависимости от возникающих обстоятельств
- Неплохо бы выполнять некоторые действия, не оговоренные первоначальным соглашением, в виде бонусов. Например, подготовка аналитических отчётов о функционировании бизнеса

Внедрение

Сопровождение

Готовность к изменениям важнее следования первоначальному плану

- Корректировка и наращивание функциональности продукта непосредственно в процессе внедрения.

- Быстрое подключение новых функций, в т.ч. и инициативное

Разработка, внедрение и сопровождение



Базовый объект

