

Непрерывный процесс улучшения

Отчеты по выпущенному заказу

Постмортем отчет по выпущенному заказу

- Это наш инструмент дальнейшего непрерывного улучшения процессов.
- Чтобы ничего не забыть заполняйте по мере появления информации и совместно с командой финализируйте результат.
- Пишите честно – никого не наказываем за ошибки, мы совместно устраняем проблемы и причины – улучшаем процессы.

Контрольные точки – куда посмотреть на цифры

- Переоценка категории заказа – уже видно
- Переоценки в подсистемах свыше 50% – уже видно жирным в таблице
- Выпуск позже плановой даты – видно в заказе
- Непрерывность ниже средней по доске (проекту) – будет “подсветка”
- Время ожидания заказчика выше среднего – будет “подсветка”
- ВНИ и ВВП по заказу – видно в таблице

Блок ответственности ИНТ

- Вовремя не приняты решения по заказу: разбиение, сокращение функционала
- Новые для исполнителей технологии, сервисы или их части
- Сценарии взаимодействия были не проработаны
- Техническая реализация была не проработана
- Возврат на исполнителя: не проверено за собой
- Проблемы с внутренними сервисами и технологиями: ранее написанный код, вёрстка, дизайн или документация
- Проблемы с внешними сервисами и технологиями
- Ожидание выпуска: зависимость от других заказов ИНТ
- Проблемы с коммуникацией внутри команды
- Предложенное решение усложнило изначально поставленную задачу
- Недостаточно времени у исполнителей на выполнение задачи: дежурства или другие приоритетные задачи
- Отсутствие исполнителей на рабочем месте: отпуск, больничный или другое

Недостаточно времени у исполнителей

Сокращение количества задач в работе, увеличение штата.

Отсутствие исполнителей на рабочем месте

Передача работы коллегам на время отсутствий.

Новые для исполнителей технологии, сервисы

Передача в работу сотрудникам уже знакомым с сервисом, специализация на сервисах.

Без противодействия – относится как к обучению.

Сценарии были не проработаны

Использование методик для сбора требований.

Техническая реализация была не проработана

Улучшать анализ и планирование, обучение.

Возврат на исполнителя – не проверено за собой

Тренировка внимательности...

Обучение соблюдению процесса и проверке за собой при передаче на проверку.

Вовремя не приняты решения – разбиение, сокращение функционала

Выполнять поставленный минимум, не наращивая
дополнительным функционалом.

Все дополнительное по отдельным задачам.

Проблемы с внутренними сервисами и технологиями

Тикеты на устранение. Выявление причин возникновения.

Обсуждение как избежать повторений.

Проблемы с внешними сервисами и технологиями

Документирование особенностей, чтобы ускорить последующее использование.

Ожидание выпуска – зависимость от других заказов ИНТ

Синхронизация между командами

Проблемы с коммуникацией внутри команды

Улучшение внутрикомандной коммуникации

Предложенное решение усложнило изначальную задачу

Не изобретать велосипед, который никто не заметит и не оценит.

Ответственность заказчика и инициатора

- Бизнес-цель или проблема не определена
- Инициатор заказа не являлся конечным заказчиком: проблема передачи требований или видения реализации
- Заказчик плохо понимал особенности имеющегося или добавляемого функционала: проект или работу веб-технологий
- Заказ не проработанный: изложены не все требования, есть неточности и противоречия
- Добавлены необоснованные требования на этапе тестирования
- Задержки для синхронизации с релизом внешней системы: связанный заказ ЕРП, 1С, Астор, Антор и прочее
- Заказчик несвоевременно предоставил контент: данные для тестирования, фото или тексты
- Заказчик приостановил выпуск
- Недостаточно времени у заказчика на коммуникации и тестирование: больничные, отпуска или другая более приоритетная работа

Недостаточно времени у заказчика на коммуникации и тестирование

Делегирование внутри отдела заказчика при отсутствии его на месте

Заказчик плохо понимал особенности функционала

Адаптация заказчика

Заказ не проработанный – изложены не все требования

Использование методик для сбора требований.

Бизнес-цель или проблема не определена

Методики выявления и оценки потребностей, OKR

Инициатор заказа не являлся конечным заказчиком

Исключение проксирования при написании заказов

Добавлены необоснованные требования на этапе тестирования

Обучение заказчика выявлению MVP и нацеленности на
быстрый выпуск релиза

Задержки для синхронизации с релизом внешней системы

Синхронизация между отделами АСУ, ЕРП и ИНТ.

Заказчик несвоевременно предоставил контент

Своевременное извлечение нужных данных из заказчика

Заказчик приостановил выпуск

Пробовать оспаривать, не задерживать выпуск.

Чек-лист комитета

Список проверок перед началом и после согласования заказа

- Присутствовал реальный инициатор заказа, который лучше всего понимает проблему
- Фактическая проблема была выявлена и понятна
- Удалось выработать MVP минимально необходимые доработки для устранения большей части проблемы (20/80)
- Заказы были разбиты на минимально возможные, с точки зрения реализации, законченных и ценных клиентских функций
- Предполагаемый экономический эффект от реализации пропорционален предполагаемым затратам на разработку