exactpro

EXITUS ACTA PROBAT

Опыт создания ГБР на QA проектах

Кирилл Загоруйко

Инновационные Трейдинговые Системы

Введение

•Владелец программного продукта нередко сталкивается с необходимостью незамедлительно его изменить. Чаще всего подобная ситуация возникает при обнаружении критического дефекта или несоответствия требованиям надзорных органов.

•В таких случаях производственный цикл (формулирование требования и его приоритезация, исправление или изменение программного кода, тестирование внесённых изменений, ввод новой версии в эксплуатацию) должен быть пройден в кратчайшие сроки. Речь нередко идёт о часах, и каждая минута промедления приводит к убыткам.

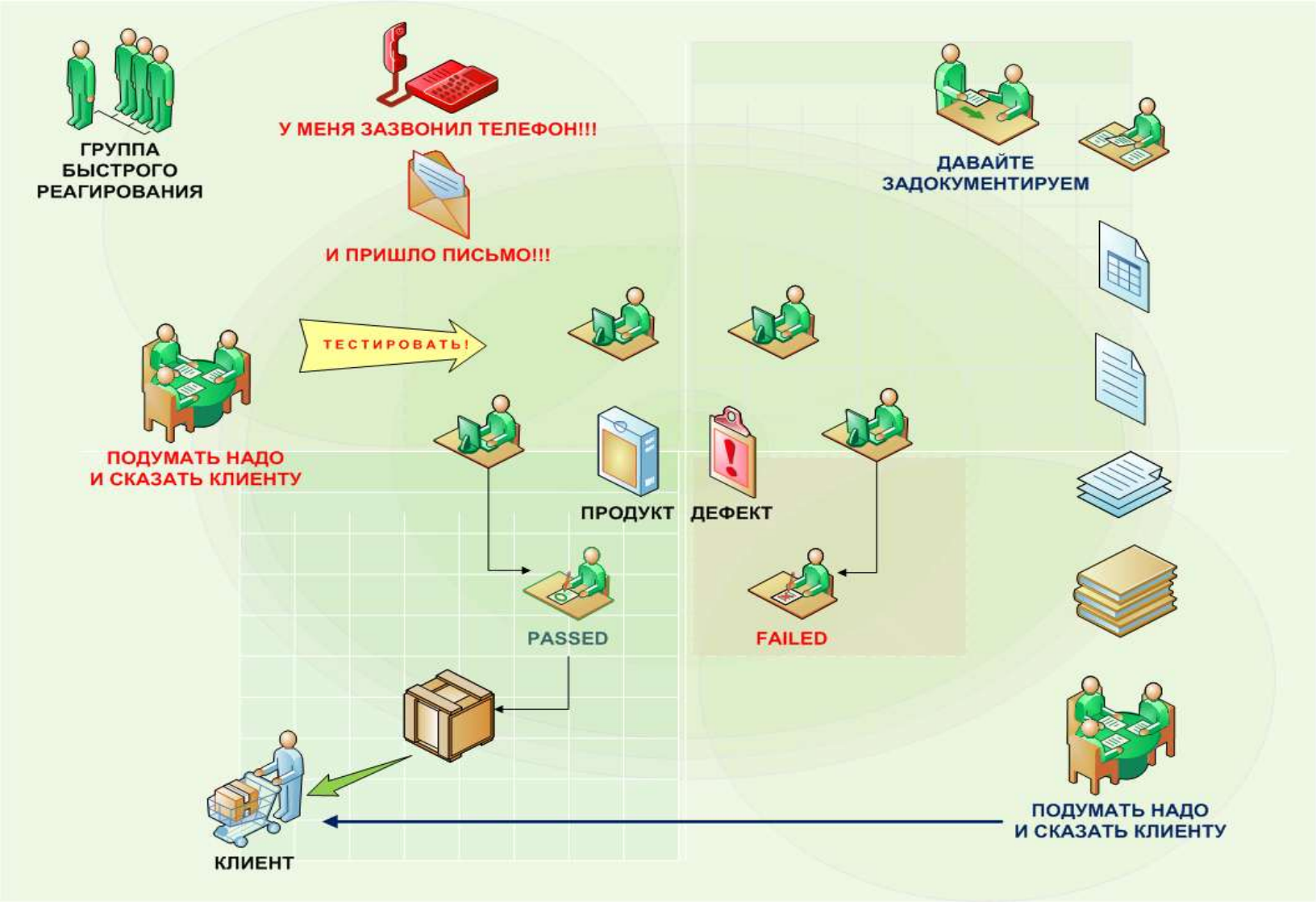
•Для решения такой задачи как на стороне компании заказчика (владельца продукта), так и на стороне компании, тестирующей этот продукт для заказчика, создается «группа быстрого реагирования» (ГБР), вводятся процесс приведения её в действие и правила её работы

Карта мира

Принципы построения ГБР

- Доверие
- Делегирование
- Дублирование
- Доступность
- Документирование

Один день из жизни ГБР



Лидер ГБР

Руководитель:

- «Доверенное лицо» заказчика
- Лидер
- «Коммуникатор»

Как построить ГБР

- ❑ Знание программного продукта и предметной области;
- ❑ Опыт работы;
- ❑ Доступность и дублирование (подстраховка);
- ❑ Знание языка и практические навыки общения с зарубежным партнёром, если заказчик – иностранная компания.

Работа внутри ГБР

- Распределение ответственности внутри группы: у каждого продукта должен быть «хозяин»;
- Слаженность действий: «как швейцарские часы»;
- Внутренняя и внешняя отчетность и её прозрачность: заказчик любит, когда понятно;
- Доступность 24 x 7: здравый смысл, доброе слово и заряженный телефон;
- Микроменеджмент неизбежен

Общаемся устно и письменно

- Зачем?
- Когда?
- «Сколько вешать граммов»?
- Как?

Внутренняя отчетность

- «Разбор полётов» - почему дефект проник к конечным пользователям?
- «Раздача слонов» - работа над ошибками и контроль за её выполнением
- Выводы и рекомендации

Внешняя отчетность

- Отдельный отчет по каждому ЧП:

  - что; где; когда; почему; что сделано?

- Сводный отчет по ЧП, потребовавших участия ГБР, за месяц, квартал, полугодие, год:

  - статистика по продуктам;

  - что конкретно сделано, чтобы стало хорошо;

  - общие рекомендации

Оценка работы ГБР

1. Что о продукте и сервисе говорят заказчику его клиенты? Стало лучше или хуже?
2. Статистика по ЧП: стало больше или меньше?

   В любом случае – почему?
3. Выводы: что и как улучшить?

Оценка работы ГБР

4. Помогла ли отчетность заказчику?

- ❑ улучшить что-то у него (процессы, распределение ресурсов и т.п.)
- ❑ выводы

5. Помогла ли отчетность поставщику услуг?

- ❑ в планировании процессов, распределения ресурсов, акцентов при обычном плановом тестировании релизов в тестовой среде
- ❑ качество QA документации (тест-планы, тест-скрипты, база знаний) и повышение профессионализма сотрудников на её основе
- ❑ ???

Вопросы и ответы...

Всем спасибо!

Контакты

Кирилл Загоруйко

Тел: +7 (495) 640 24 60

Email: kirill.zagorouiko@exactprosystems.com

EXTENT Conference – April 2012, Kostroma

Trading Technology Trends & Quality Assurance

Email: extent@exactprosystems.com