
Клиенты - кормление и уход

Дмитрий Завалишин,
Digital Zone, <http://dz.ru>

Не может быть

Некоторые технологически успешные проекты погибают.

Некоторые технологически ужасные, на лицо ужасные и вообще ужасные (кто сказал "ЖЖ"?) проекты живут и побеждают.

Несправедливо? Ещё бы...

Мы склонны предполагать, что

- Чёткая постановка задачи существует или достижима
 - Задача имеет одинаковое решение для всех пользователей
 - Пользователи склонны договориться о том, какое решение им нужно
 - Известны все пользователи
 - Цели пользователей пригодны к осознанию homo sapiensом
 - Цели стабильны хотя бы полдня
-

Мы не склонны предполагать, что

- Со стороны клиента сменится команда
 - Гендир клиента женится на дочке программистки, и тёща будет курировать ваш проект. Тёща любит турбопаскаль.
 - Этим будет пользоваться не уверенный в себе юноша-пиэм, а вон та... ну - из пятого кабинета, в углу. С Нокией 3210.
 - Админ клиента не знает, что такое ftp
 - Но знает бюджет проекта, и думает, что вы его весь положите в карман. Поэтому вы должны настроить ему ftp. На AS400.
-

Приоритеты

- Сделайте всё, потом всё, что я ещё не придумал, потом всё, что потребуется по месту, и потом всё, что есть у конкурентов.
 - И у Микрософта. И Гугля с Фейсбуком.
 - Примените все современные достижения науки - вы же профессионалы!
 - Юзабилити должно быть на высоте, даже если паровоз к концу разработки превратился в пароварку.
 - Сколько???? Вы с ума сошли.
-

Машенька! Ты у меня такая умница, придумай что-нибудь...

- Всегда доходить до бизнес-цели заказчика!
 - До этого момента - игнорировать все попытки принести вам "в клюве" проект информационной системы или требования низкого уровня!
 - Отсутствие бизнес-требований или неуверенность - причина считать проект высокорисковым.
 - Объясни мне, как ты сделаешь на этом деньги!
-

Критерий успеха

- Предположим, мы с вами реализовали этот проект. Прошёл год. Как вы сможете оценить его успешность? Какую линейку и куда надо приложить, чтобы понять - да, проект удался?
 - Кто будет прикладывать? Кто заинтересован (денежно - иное не работает) в том, чтобы линейка показала хорошую цифру?
 - Кто будет пробивать проект внутри заказчика? А будет?
-

Масштабы бедствия

- Занижение масштаба проекта - риск. Завышение - риск. Попасть в цель надо с первого выстрела.
 - Вы - не единственный потенциальный исполнитель? Ваша цена сильно ниже? Вы что-то не заметили? Пять девяток? Полмиллиарда хитов в час? Тёщу гендира заказчика?
 - В договоре должны быть разделы "что мы делаем" и "что мы не делаем".
-

План проекта - что вы забыли

- Развёртывание среды (час? точно?)
 - Обучение (реально все всё знают?)
 - Общение с заказчиком (телепаты могут пропустить)
 - Корректировки планов и проектных документов
 - Слияние кода (Вася! Это был старый хедер!)
 - Деплой на тестовый сервер (и три дня войны с админом заказчика за vpn)
 - Документацию. Шутка.
-

Что вы реально забыли

- После первого показа проекта выкинуть 50% кода и начать заново, потому что они, наконец, поняли, чего хотят. Или думают, что поняли.
 - Месяц интегрироваться с одной сторонней системой, из которой вы зовёте одну функцию. Или два месяца. Если система, с которой вы интегрируетесь, стоит более полумиллиона долларов, то - полгода.
 - Тёщу гендира заказчика.
-

Что вы сделали зря

- Запроектировали гибкую универсальную систему. Всех случаев всё равно не закрыли. Потратили кучу времени. Оно тормозит и индексы не помогают. А главное - при переделке на 50% всё это полетит в помойку и покроется слоем костылей.
 - За негибкость вас убьют потом, а за тормоза - сразу.
 - Отсутствие рюшечек вообще никто не заметит.
-

Что вы сделали зря

- Применили незнакомую технологию. Вызвали из небытия незнакомые проблемы. Развлечения было на два дня (вооо - смотри тут как всё клёво!), а мороки будет на полгода.
 - Новые технологии можно пробовать применять на второстепенных частях.
 - И только когда основная функциональность системы уже ожила.
 - Да и то...
-

Удивительно, но...

- Люди - гибче программ. Пока.
 - Два решения могут отличаться в 10 раз по затратам, но быть неотличимы с точки зрения пользователя.
 - "Интерфейс со сторонней системой" - что это? SOAP? Нет. REST? Нет. Corba? Нет. ssh + демон? Нет. Запись в чужую БД? Нет. Формирование бинарного файла? XML-файла? Нет. Это "Лена будет брать текст из вашего окошка и копипастить его в окошко той системы". Правда.
-

Будьте проще

Неидеальная работающая система сильно лучше идеальной, лежащей в помойке.

Реализуйте важное. Неважное оставьте Лене и Экселю. Проведите тестовую эксплуатацию - там где Эксель взвоет и потребует прибавки к жалованью - доработайте.
