

От Хаоса к Космосу:

Консолидация внутренних веб-ресурсов

SPM Conference 2011



Александр Швецов

26 Ноября 2011

Александр Швецов

О докладчике

- В сфере IT с 2004 года
- В компании Parallels с 2007 года
- Занимаюсь процессами с 2009 года
- В настоящее время – Process Manager

SPM Conference

О докладе

1. Process Manager

Процессы

Что такое процессы?



SPM Conference

О докладе

1. Process Manager
2. Program Manager
3. Project Manager

1999

SWSOft

Bugzilla

CVS

Wiki

2003

SWSOft + Plesk

Bugzilla + Bugzilla

~~CVS~~ + SVN + SVN

RequestTracker

Wiki + Wiki

2004

SWSOft + Plesk + Parallels

Bugzilla + Bugzilla + Bugzilla

~~CVS~~ + SVN + SVN + ~~CVS~~ + SVN + SVN

RequestTracker + RequestTracker

Wiki + Wiki + OVZ Wiki + Wiki

Intranet + Cisco Directory

SharePoint 03

2008

~~SWSoft + Plesk + Parallels~~ = Parallels

Bugzilla + ~~Bugzilla~~ + Bugzilla + Target Process

~~CVS + SVN + SVN + CVS~~ + SVN + SVN

RequestTracker + ~~RequestTracker~~

Wiki + Wiki + OVZ Wiki + Wiki + HelpDesk

Intranet + Cisco Directory + Intranet

SharePoint 03 + SharePoint 07 + SharePoint 03

2010

Parallels

~~Bugzilla + Bugzilla + Bugzilla + Target Process + Jira~~
~~CVS + SVN + SVN + CVS + SVN + SVN~~
RequestTracker + ~~RequestTracker~~
Wiki + Wiki + OVZ Wiki + Wiki + HelpDesk
Intranet + Cisco Directory + Intranet
SharePoint 03 + SharePoint 07 + SharePoint 03 +
SharePoint 07

2010

Parallels

~~Bugzilla + Bugzilla + Bugzilla + Target Process + Jira~~

~~CVS + SVN + SVN + CVS + SVN + SVN~~

RequestTracker + ~~RequestTracker~~

Wiki + Wiki + OVZ Wiki + Wiki + HelpDesk

Intranet + Cisco Directory + Intranet

SharePoint 03 + SharePoint 07 + SharePoint 03 +

SharePoint 07

Проблема

1. Около 10 (трудно даже найти и сосчитать все) разнородных сервисов:
 - Информация часто дублируется
 - и по большей части устаревшая
2. Как минимум один из сервисов – результат неудачной попытки объединения
3. Ресурсы на внутренний проект очень сильно ограничены:
 - 2 разработчика
 - 1 системный администратор
 - Доступ к продуктовому QA

Список задач:

- ~~Осознать проблему~~
- Собрать требования

Требования

1. Точный и быстрый поиск
2. Короткие и читаемые URL
3. Визуальный редактор
4. Безопасная аутентификация
5. Поддержка Wiki синтаксиса
6. Подписки на изменения
7. Оставьте как есть!
8. Сделайте единый сервис
9. Нужна расширяемость
10. Доступ без VPN
11. Неограниченное хранилище
12. Поддержка Mac
13. Поиск по всем типам файлов
14. Версионирование доков
15. Интеграция с Jira
16. Работа под Linux
17. Совместимость с OpenOffice
18. Почтовые нотификации
19. Поиск людей и документов
20. Контроль доступа к отдельным файлам и статьям
21. Поддержка часовых поясов

Заметки:

- Разработчики – очень сложные пользователи
- Коллеги – очень активные помощники

Заметки:

- Разработчики – очень сложные пользователи
- ~~Коллеги – очень активные помощники*~~
только когда от них требуется минимум усилий

Список задач:

- ~~Осознать проблему~~
- ~~Собрать требования~~
- Проанализировать готовые решения

Готовые решения

А чем пользуются коллеги?

Яндекс



Acronis®



<LUXOFT



ABBYY®



Microsoft®



<epam>



Готовые решения

Что подходит нам?

| | Media Wiki | SP 2010 | Confl. | Google Apps | Hyper Office |
|--|------------|---------|--------|-------------|--------------|
| Установка в офисе на своем оборудовании | + | + | + | - | + |
| Кросс-платформенность и кросс-браузерность | + | ± | + | + | - |
| Работа с документами, версионирование | - | + | - | + | + |
| Редактирование документов | - | + | - | + | - |
| Работа с вики, версионирование | + | + | + | - | ± |
| Поддержка Вики-синтаксиса | + | - | + | - | - |
| Управление уровнями и правами доступа | - | + | ± | + | + |
| Точный и быстрый поиск | - | + | + | + | - |
| Календари, формы, проекты и т.д. | - | + | ± | ± | + |
| Создание воркфлоу и форм | - | + | - | + | + |
| Интеграция с офисными приложениями | - | + | + | - | + |
| Работа как с файловой системой | - | + | - | - | - |
| Расширяемость, хороший API, SDK и прочее | + | + | + | + | - |
| Стоимость специалистов | + | - | - | + | - |

Готовые решения

Что подходит нам?

| | Media Wiki | SP 2010 | Confl. | Google Apps | Hyper Office |
|--|------------|---------|--------|-------------|--------------|
| Установка в офисе на своем оборудовании | + | + | + | - | + |
| Кросс-платформенность и кросс-браузерность | + | ± | + | + | - |
| Работа с документами, версионирование | - | + | - | + | + |
| Редактирование документов | - | + | - | + | - |
| Работа с вики, версионирование | + | + | + | - | ± |
| Поддержка Вики-синтаксиса | + | - | + | - | - |
| Управление уровнями и правами доступа | - | + | ± | + | + |
| Точный и быстрый поиск | - | + | + | + | - |
| Календари, формы, проекты и т.д. | - | + | ± | ± | + |
| Создание воркфлоу и форм | - | + | - | + | + |
| Интеграция с офисными приложениями | - | + | + | - | + |
| Работа как с файловой системой | - | + | - | - | - |
| Расширяемость, хороший API, SDK и прочее | + | + | + | + | - |
| Стоимость специалистов | + | - | - | + | - |

Готовые решения

Выбор: SharePoint 2010

1. Ставим
2. Смотрим
3. Изучаем
4. Зовем эксперта
5. Задаем вопросы
6. Получаем ответы
7. Обдумываем
8. Нравится!

Список задач:

- ~~Осознать проблему~~
- ~~Собрать требования~~
- ~~Проанализировать готовые решения~~
- Спланировать консолидацию
- Провести консолидацию

План консолидации

1. Доработка
 - a. Список «фич»
 - b. Приоритезация
 - c. Разработка
2. Миграция
3. Тестирование
4. Демонстрация
5. Финальная миграция

План консолидации

1. Доработка
 - a. ~~Список «фич»~~
 - b. Приоритезация
 - c. Разработка
2. Миграция
3. Тестирование
4. Демонстрация
5. Финальная миграция

Заметки:

- Разработчики – очень сложные пользователи
- ~~Коллеги – очень активные помощники *~~
только когда от них требуется минимум усилий
- Не все фичи нужны, некоторыми, даже сложными, можно пожертвовать
- Переход к новой системе должен быть прозрачным

План консолидации

1. ~~Доработка~~
 - a. ~~Список «фич»~~
 - b. ~~Приоритезация~~
 - c. ~~Разработка~~
2. Миграция
3. Тестирование
4. Демонстрация
5. Финальная миграция

План консолидации

1. ~~Доработка~~
 - a. ~~Список «фич»~~
 - b. ~~Приоритезация~~
 - c. ~~Разработка~~
2. Миграция
3. Тестирование
4. Демонстрация
5. Финальная миграция

План консолидации

1. ~~Доработка~~
 - a. ~~Список «фич»~~
 - b. ~~Приоритезация~~
 - c. ~~Разработка~~
2. Миграция
3. ~~Тестирование~~
4. Демонстрация
5. Финальная миграция

План консолидации

1. ~~Доработка~~
 - a. ~~Список «фич»~~
 - b. ~~Приоритезация~~
 - c. Разработка
2. ~~Миграция~~
3. ~~Тестирование~~
4. Демонстрация
5. Финальная миграция

Заметки:

- Разработчики – очень сложные пользователи
- ~~Коллеги – очень активные помощники *~~
только когда от них требуется минимум усилий
- Не все фичи нужны, некоторыми, даже сложными, можно пожертвовать
- Переход к новой системе должен быть прозрачным
- Главное – общаться с пользователями
- И не останавливаться на полпути

План консолидации

1. ~~Доработка~~
 - a. ~~Список «фич»~~
 - b. ~~Приоритезация~~
 - c. ~~Разработка~~
2. ~~Миграция~~
3. ~~Тестирование~~
4. ~~Демонстрация~~
5. ~~Финальная миграция~~

План консолидации

1. ~~Доработка~~
 - a. ~~Список «фич»~~
 - b. ~~Приоритезация~~
 - c. ~~Разработка~~
2. ~~Миграция~~
3. ~~Тестирование~~
4. ~~Демонстрация~~
5. ~~Финальная миграция~~

Список задач:

- ~~Осознать проблему~~
- ~~Собрать требования~~
- ~~Проанализировать готовые решения~~
- ~~Спланировать консолидацию~~
- ~~Провести консолидацию~~
- Поддерживать

Результат



Заметки:

- Разработчики – очень сложные пользователи
- ~~Коллеги – очень активные помощники *~~
только когда от них требуется минимум усилий
- Не все фичи нужны, некоторыми, даже сложными, можно пожертвовать
- Переход к новой системе должен быть прозрачным
- Главное – общаться с пользователями
- И не останавливаться на полпути
- Сами говорят только те, кто недоволен, довольных надо спрашивать

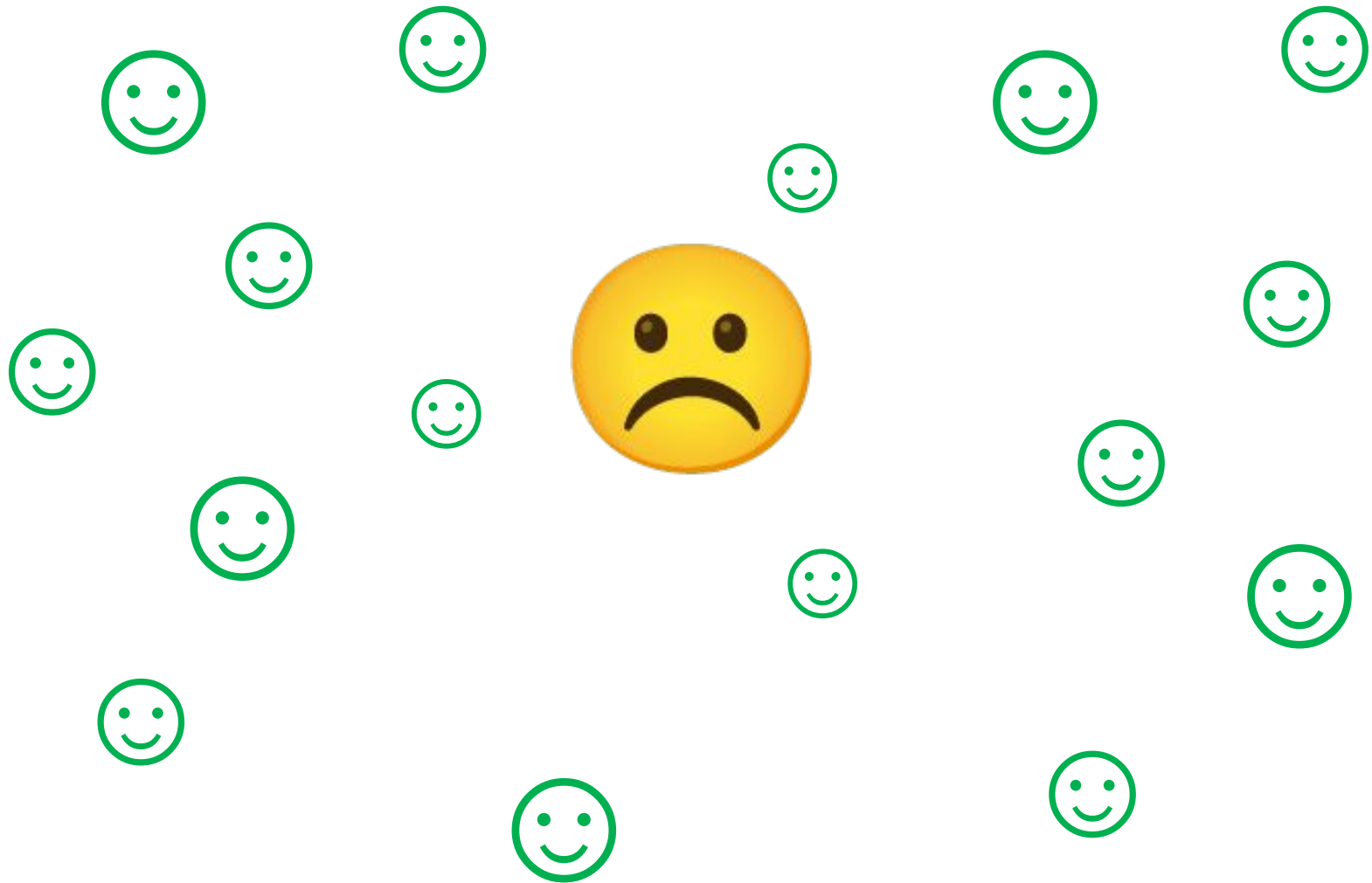
Результат



Результат



Результат



Результат

Что мы получили в результате?

1. Единый внутренний сервис
 - Объединяющий 10 ресурсов
 - 30 000 документов и Wiki-статей
 - С более чем 1 000 хостов и
 - 20 000 хитов в сутки
2. Большинство довольных пользователей
3. Простота администрирования и расширения

Результат

Какие потребовались затраты?

1. Время:

- 2 чел/месяца исследований
- 10 чел/месяцев разработки и тестирования
- 2 недели активной «психотерапии»
- Проект занял 5 месяцев

2. Аппаратное обеспечение

3. Лицензии

Ошибки:

- Занимались тестированием только своих изменений, совершенно забыв о платформе
- Проводили демонстрацию и «просили» пользователей поучаствовать в тестировании, а не «принуждали» их (хотя бы частично)
- Работали больше над технической стороной объединения ресурсов, откладывая вопросы реструктуризации контента

Проекция

1. Документация Hotmail и Gmail
2. Документация Microsoft и Google
3. Microsoft и Google

Спасибо!

Вопросы: ashvetsov@parallels.com