

Влияние качества на успех и прибыльность проекта

Александр Величко, Директор по качеству
06 апреля 2012, Москва



Тенденции рынка, что говорят аналитики

“

- «10-20% проектов внедрения программного обеспечения заканчиваются неуспешно в виду недооценки рисков и сложности»



“

- «30% рисков внедрения находятся в области управления проектами/программами»
- «30% в области решения (собственные разработки, тестирование)
- «30% недостаток компетенции»



“

- «Клиенты и интеграторы понимают важность использования Контроля Качества SAP, что подтверждается ростом этих услуг на 19%YoY»
- «Два ключевых элемента уже рассматриваются на рынке как обязательные услуги: тестирование и оценка качества собственных разработок (Forrester)»

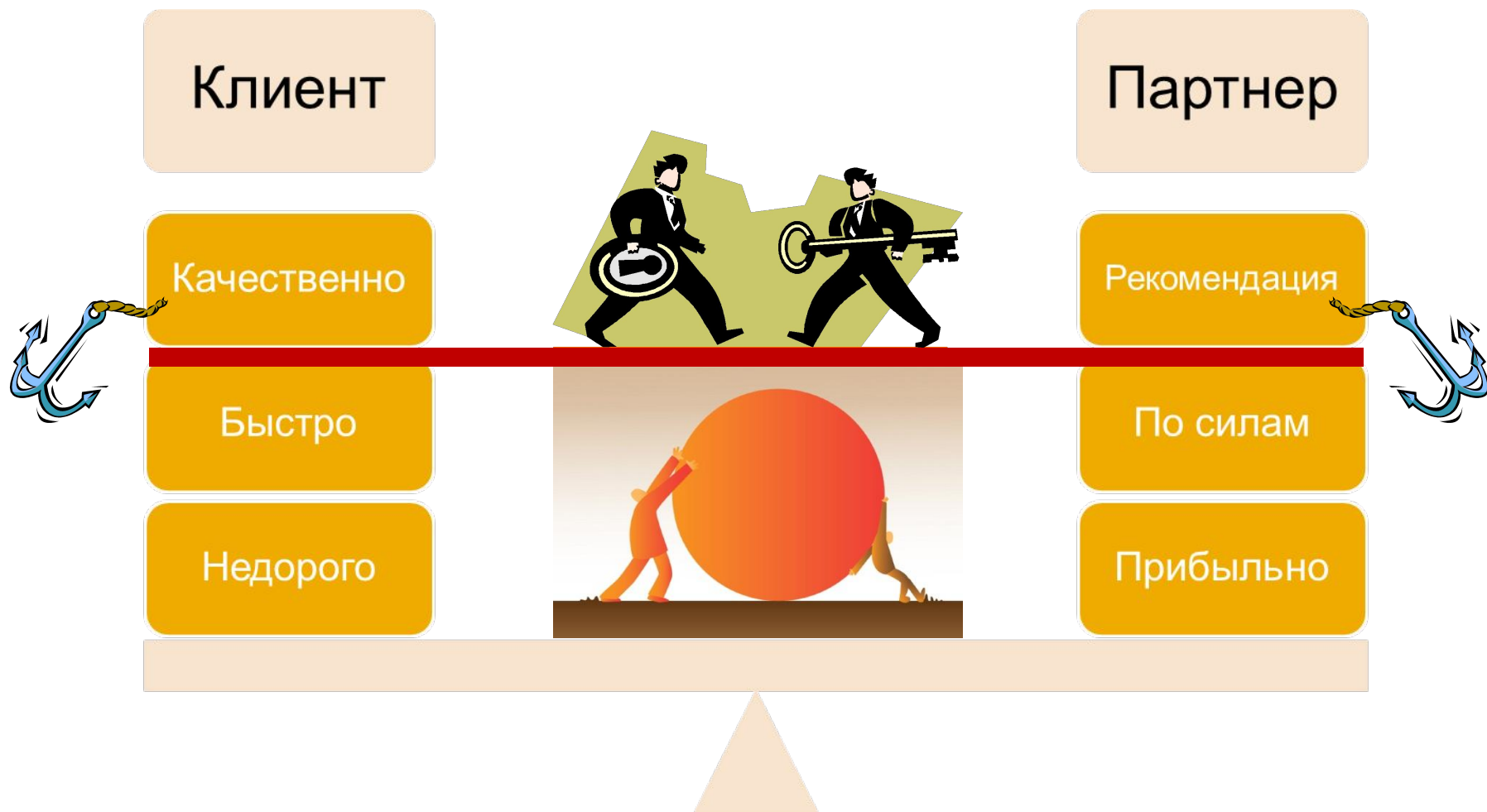


“

- «Услуги КК должны быть частью всех проектов внедрения/апгрейда и должен составлять как минимум 8-10% бюджета проекта»
- «Услуги КК должны детально планироваться и регулярно выполняться на основании стандартов, и исполнитель должен придерживаться объективной и нейтральной позиции»



Ожидания



**ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?**

ОБЕСПЕЧИТЬ КАЧЕСТВО

ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?

Использовать 10 принципов качества SAP

Контролировать Ключевые Факторы Успеха

Использовать услуги Контроля Качества SAP и SAP Safeguarding

Использовать 10 принципов качества SAP

- 1) Понимать цели бизнеса и технические требования
- 2) Договориться об ожидаемых результатах, рамках и методах управления
- 3) Для достижения целей проекта работать со всеми заинтересованными лицами
- 4) Согласовать роли и обязанности в проекте с самого начала
- 5) Обеспечить участие людей, имеющих необходимые полномочия, квалификацию и опыт
- 6) Профессионально управлять проектом с помощью формализованной методики
- 7) Выявлять риски и совместно управлять ими
- 8) Разрабатывать и контролировать исполнение плана обеспечения качества
- 9) Понимать бизнес, максимально использовать стандарт и лучшие практики
- 10) Обучать и помогать персоналу адаптироваться к изменениям

Контролировать Ключевые Факторы Успеха

Готовность к трансформации

ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?

Фактор успеха	Описание
Архитектура/ИТ-стратегия	Насколько согласованы бизнес-стратегия и существующий набор решений и архитектура системы?
Управление программой/проектом	Были ли созданы планы внедрения и работ (включая очистку данных), были ли выделены ресурсы и бюджет?
Функциональная и интеграционная готовность	Успешно ли прошло функциональное тестирование? Было ли успешным тестирование комплексных процессов и качества данных?
Управление изменениями в организации	<ol style="list-style-type: none">1) Насколько полно ключевые пользователи взаимодействуют с проектной группой?2) Насколько успешно прошло приемочное испытание нового решения пользователями?3) Достаточно ли подготовлены конечные пользователи к переходу на новое решение?4) Была ли проведена проверка качества данных?
Поддержка готовности	<ol style="list-style-type: none">1) Является ли функционирование решения оптимальным с точки зрения затрат и качества?2) Готово ли подразделение поддержки к обслуживанию решения?3) Готова ли справочная служба помогать конечным пользователям?

Контролировать Ключевые Факторы Успеха

Техническая успешность

ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?

Фактор успеха	Описание
Реализуемость решения	<ol style="list-style-type: none">1) Корректно ли используются отдельные модули?2) Реальны ли установленные сроки внедрения и согласованы ли они с планом перехода на новое решение?3) Насколько корректно выполнен сайзинг? QuickSizer достаточно?
Техническая готовность	<ol style="list-style-type: none">1) Сквозное тестирование выполнено?2) Учтена ли Product Availability Matrix при проектировании?
Эксплуатационная готовность	<ol style="list-style-type: none">1) Разработана ли стратегия резервного копирования и восстановления системы?2) Продуктив надежен (производительность, доступность, консистентность)?

Использовать услуги Контроля Качества и Safeguarding

ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?

Safeguarding for Partners

Разработан для устранения технических рисков

Technical Risk Mitigation

Technical Solution Optimization

Operations Knowledge Transfer

Quality Assurance for Data/Solutions

Для проектов внедрения

Design Review of SAP Solutions

Assessment of Testing Strategy

Assessment of Security Design

Review of project related development

Quality Assurance for Organization

Контроль реализации организационных изменений

Strategy Development for Education

QA for Project/Program Governance

Снижение рисков в области управления проектом/программой

Review of Project Management

ДОСТУПНЫМИ РЕСУРСАМИ

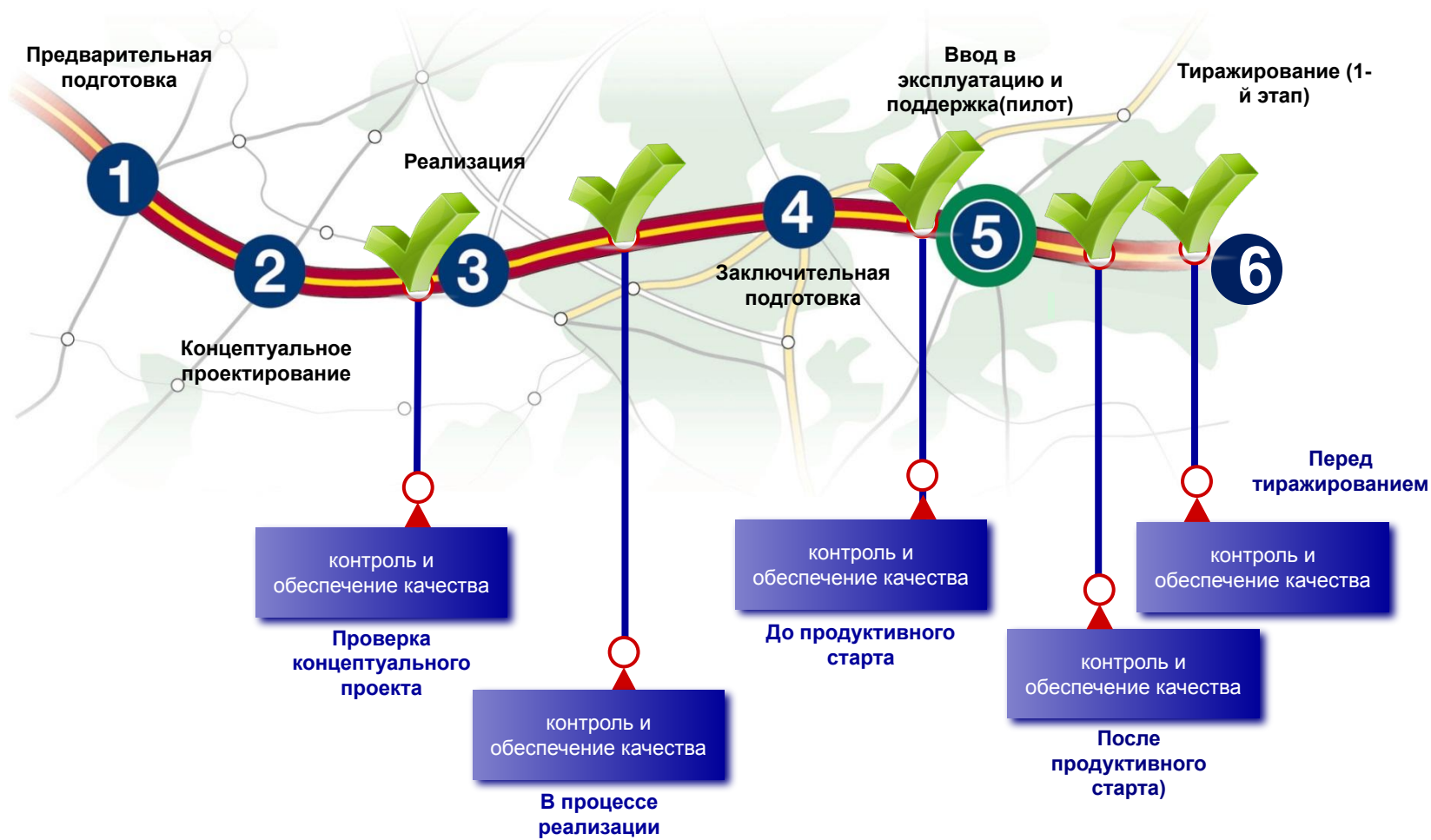
ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?

Расширение экспертизы за счет:

- 1) Точечного T&M и FP привлечения консультантов SAP (AG/СНГ)
- 2) Целостного анализа проекта в рамках услуг по Контролю Качества
- 3) Использования услуг SAP Safeguarding для поддержки в реализации сложных технических задач

Контроль Качества

Этапы проведения контроля



Контроль Качества

Ключевые документы

ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?



- ❖ Устав проекта
- ❖ Организационная структура проекта
- ❖ Планы проекта
- ❖ Процедуры, регламенты и стандарты
- ❖ Протоколы, решения и отчеты
- ❖ Реестры открытых вопросов и изменений
- ❖ Документация функциональных решений
- ❖ Техническая документация

Контроль Качества

Результаты работ по обеспечению качества

ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?



Отчет по обеспечению качества проекта с рекомендациями, содержащий:

- 1) информацию о наличии, характере и величине проектных рисков, влияющих на успешную реализацию проекта
- 2) оценку их вероятности,
- 3) предложения по действиям и процедурам, направленных на их снижение.

Презентация для Управляющего Совета, по итогам контроля и обеспечения качества (по согласованию)

Проблемы операционной деятельности:

- Высокая нагрузка на сервер БД (например от отчета ZPP_RECEIPTFG_WOFFRM)
- Низкая производительность продуктивной системы (по результатам EWA в основном от Z-отчетов)
- Наличие “собственных” разработок с неоптимальными SQL-запросами, создающими перегрузки на сервере БД, что может приводить к критическим ситуациям с производительностью для всех пользователей системы
- Быстрый рост размера базы данных
- Параметры базы данных
- Текущее состояние системы оценивается в целом как критическое с точки зрения рисков для бизнеса



SAP Safeguarding

Предложение о сотрудничестве для ...

ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?

Область	Описание	Объем (человеко-дни)
Управление техническим качеством	Менеджер по Техническому Качеству (TQM)	32
Сервисы Safeguarding фронт-офис контингент (у заказчика) и бэкофис (в SAP)	■ SAP Solution Management Assessment	30
	■ SAP Business Process Performance Opt.	29
	■ SAP Business Process Management	12
	■ SAP System Administration	7
	■ SAP Technical Feasibility Check	12
	Всего	
Экспертиза по запросу	Удалённая экспертиза по критичным вопросам	10
Solution Manager	Инфраструктура, установка мониторинга полного цикла, причинно-следственный анализ	10
Цена		€ XXX XXX

Продолжительность оказания услуг по специальному сопровождению – до января 20xx включительно.

Цена включает размещение и командировочные расходы, без НДС.

ПОЛУЧИТЬ ПРИБЫЛЬ

ОБЕСПЕЧИТЬ
КАЧЕСТВО
ДОСТУПНЫМИ
РЕСУРСАМИ И
ПОЛУЧИТЬ
ПРИБЫЛЬ?

В срок

- **Исключение возникновения проблем, которые сдвигают сроки проекта**
- **Эффективное привлечение ресурсов SAP для быстрого решения задач**

В рамках проекта

- **Участие SAP в управлении ожиданиями и отражением бизнес-требований клиента в ПО**
- **Наличие позиции производителя относительно правильности использования ПО**

В рамках бюджета

- **Минимизация затрат на устранение непредвиденных проблем**

РЕЗУЛЬТАТ

... может ли хорошее качество приносить прибыль? Исследования проведенные Национальным институтом Стандартов и Технологий (National Institute of Standards and Technology (NIST)), университетами, и главным офисом бухгалтерского учета США (U.S. General Accounting Office (GAO)) выявили, что в компаниях применяющих практики управления качеством улучшаются отношения в коллективе, возрастает производительность труда, повышается удовлетворенность клиентов, увеличивается доля на рынке, и **ПРИБЫЛЬНОСТЬ. ...***

*** Источник Does Good Quality Mean Higher Profitability?
(<http://www.pqa.net/ProdServices/sixsigma/W06002010.html>)**



Качественных проектов!

Контактная информация:

Александр Величко
Директор по качеству, ООО «САП СНГ»

Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch SAP AG nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

Die von SAP AG oder deren Vertriebsfirmen angebotenen Softwareprodukte können Softwarekomponenten auch anderer Softwarehersteller enthalten.

Microsoft, Windows, Excel, Outlook, und PowerPoint sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation.

IBM, DB2, DB2 Universal Database, System i, System i5, System p, System p5, System x, System z, System z10, z10, z/VM, z/OS, OS/390, zEnterprise, PowerVM, Power Architecture, Power Systems, POWER7, POWER6+, POWER6, POWER, PowerHA, pureScale, PowerPC, BladeCenter, System Storage, Storwize, XIV, GPFS, HACMP, RETAIN, DB2 Connect, RACF, Redbooks, OS/2, AIX, Intelligent Miner, WebSphere, Tivoli, Informix und Smarter Planet sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation.

Linux ist eine eingetragene Marke von Linus Torvalds in den USA und anderen Ländern.

Adobe, das Adobe-Logo, Acrobat, PostScript und Reader sind Marken oder eingetragene Marken von Adobe Systems Incorporated in den USA und/oder anderen Ländern.

Oracle und Java sind eingetragene Marken von Oracle und/oder ihrer Tochtergesellschaften.

UNIX, X/Open, OSF/1 und Motif sind eingetragene Marken der Open Group.

Citrix, ICA, Program Neighborhood, MetaFrame, WinFrame, VideoFrame und MultiWin sind Marken oder eingetragene Marken von Citrix Systems, Inc.

HTML, XML, XHTML und W3C sind Marken oder eingetragene Marken des W3C®, World Wide Web Consortium, Massachusetts Institute of Technology.

Apple, App Store, iBooks, iPad, iPhone, iPhoto, iPod, iTunes, Multi-Touch, Objective-C, Retina, Safari, Siri und Xcode sind Marken oder eingetragene Marken der Apple Inc.

IOS ist eine eingetragene Marke von Cisco Systems Inc.

RIM, BlackBerry, BBM, BlackBerry Curve, BlackBerry Bold, BlackBerry Pearl, BlackBerry Torch, BlackBerry Storm, BlackBerry Storm2, BlackBerry PlayBook und BlackBerry App World sind Marken oder eingetragene Marken von Research in Motion Limited.

Google App Engine, Google Apps, Google Checkout, Google Data API, Google Maps, Google Mobile Ads, Google Mobile Updater, Google Mobile, Google Store, Google Sync, Google Updater, Google Voice, Google Mail, Gmail, YouTube, Dalvik und Android sind Marken oder eingetragene Marken von Google Inc.

INTERMEC ist eine eingetragene Marke der Intermecc Technologies Corporation.

Wi-Fi ist eine eingetragene Marke der Wi-Fi Alliance.

Bluetooth ist eine eingetragene Marke von Bluetooth SIG Inc.

Motorola ist eine eingetragene Marke von Motorola Trademark Holdings, LLC.

Computop ist eine eingetragene Marke der Computop Wirtschaftsinformatik GmbH.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects Software Ltd. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP AG.

Sybase und Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere und weitere im Text erwähnte Sybase-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Sybase Inc. Sybase ist ein Unternehmen der SAP AG.

Crossgate, m@gic EDDY, B2B 360°, B2B 360°Services sind eingetragene Marken der Crossgate AG in Deutschland und anderen Ländern. Crossgate ist ein Unternehmen der SAP AG.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

Die in dieser Publikation enthaltene Information ist Eigentum der SAP. Weitergabe und Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung durch SAP AG gestattet.