

Управление изменениями в сложных информационных системах

Вебинар, 28 октября 2010

О чем поговорим

Не каждое изменение есть улучшение,
Но каждое улучшение является изменением

Разные мотивации

За разработку и эксплуатацию (поддержку) чаще всего отвечают разные подразделения, а иногда и разные компании.

Продаются фичи, а в процессе эксплуатации "вылезают" другие вопросы

- Надежность / отсутствие багов
- Масштабируемость / требования к инфраструктуре
- Гибкость / скорость внесения изменений
- Архитектура / скорость локализации ошибок

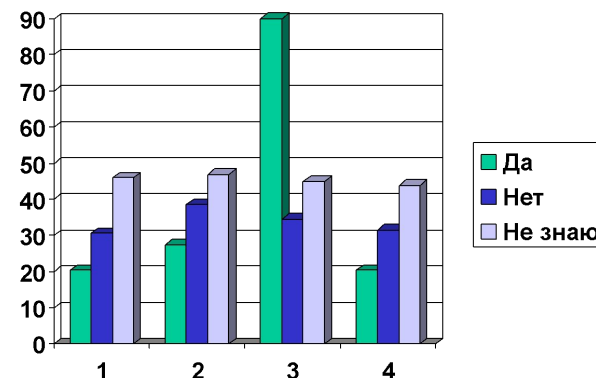
План

1. Общее понимание «изменений»
2. Заказчик всегда прав?
3. Разработка с учетом эксплуатации
4. Контроль качества

Голосование 1

Вы были на наших вебинарах по тематике ITSM ранее?

1. Да, в текущем году
2. Да, но давно это было
3. Нет, это первый



Поехали!



Коротко о главном

Изменение = Риск

Изменения – неотъемлемая и наиболее опасная часть жизни любой системы

Цель процесса управления изменениями — обеспечение внесения изменений в IT-инфраструктуру в соответствии со стандартизованными процедурами, для эффективного проведения изменений и минимизации рисков внесения изменений на функционирование инфраструктуры (ITILv2).

Базовые требования к внесению изменений

- **изменение согласовано**, т.е. известно, кто какие изменения должен согласовывать
- **изменение оттестировано**, т.е. есть тесты и документация
- **есть план Б** (возврат к предыдущей версии), т.е. предыдущая версия вообще есть!

Классификация изменений

Форма выполнения (workflow)

1. Проекты
2. Стандартные изменения
3. Срочные (экстренные)

Масштаб имеет значение

1. Деньги/трудоемкость
2. Бизнес риски
3. Технические риски

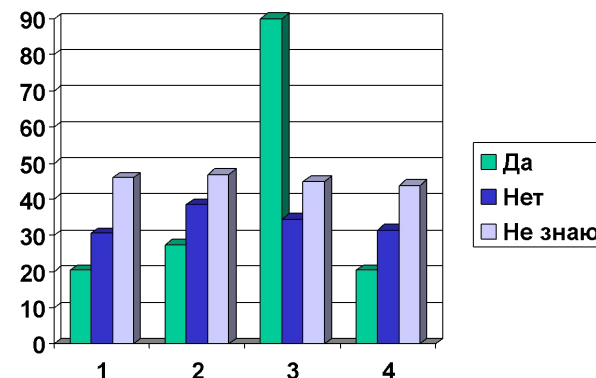
Что должно быть в Системе

1. Прием и классификация запросов на изменения.
2. Гибкие жизненные циклы и маршруты согласования
3. Информирование пользователей о планах изменений, в частности о периодах недоступности сервисов
4. Связь с CMDB и Релизами
5. Связь с инцидентами
6. Связь с проблемами
7. Связь с системами управления проектами и разработкой

Голосование 2

Как у вас организована работа с изменениями

1. Как придется
2. Регламентированы и согласуются в бумажном виде
3. Регламентированы и автоматизированы
4. Другое (поясните в чате)



Миф серебряной пули...



Заказчик и изменения

Быстро, дешево, качественно:
выбирайте любые два

Нужен «владелец» продукта

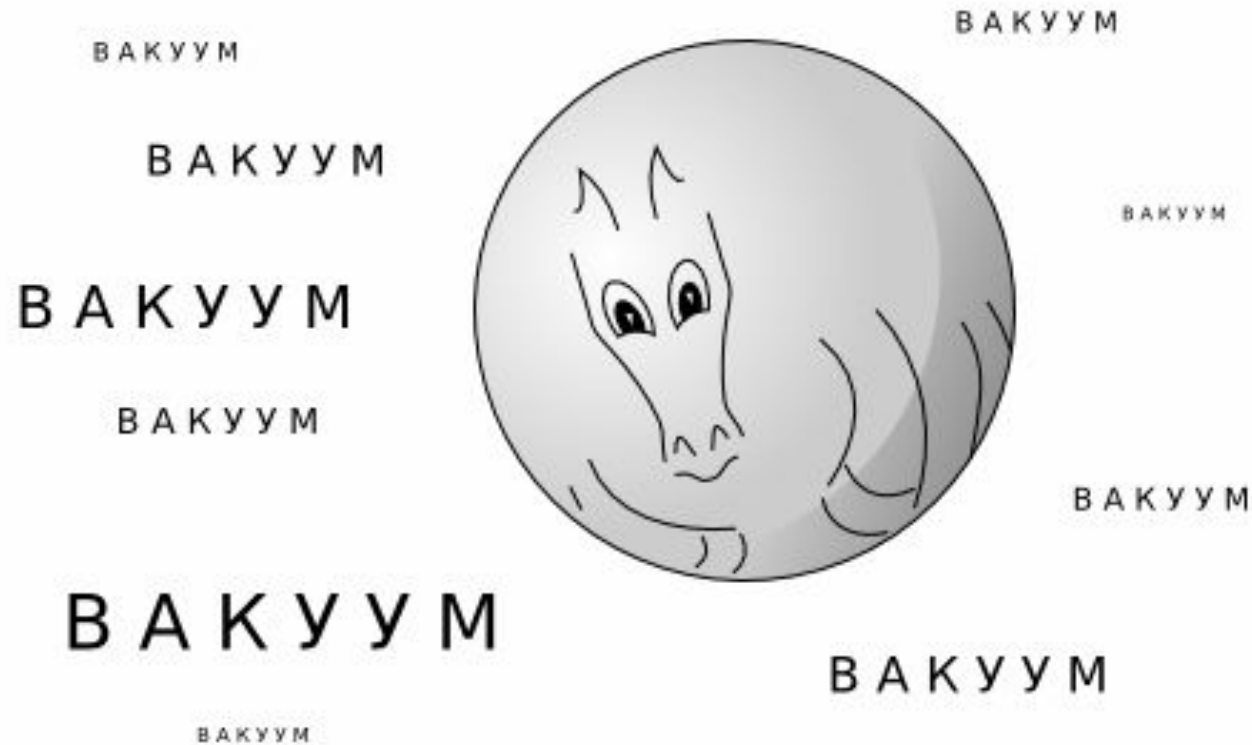
- Право сказать "нет"
- Релизная политика: багфиксы, минорные изменения, крупные проекты
- Не все нужно строить "на века".

Коммуникации

- Торговля за функции. Частая ситуация - разрозненные требования и приоритеты, нет возможности принимать "авторитарные" решения
- Быстрая оценка доработок

За все нужно платить. Не всегда удастся сделать систему сразу надежной, быстрой, функциональной, красивой и т.д.

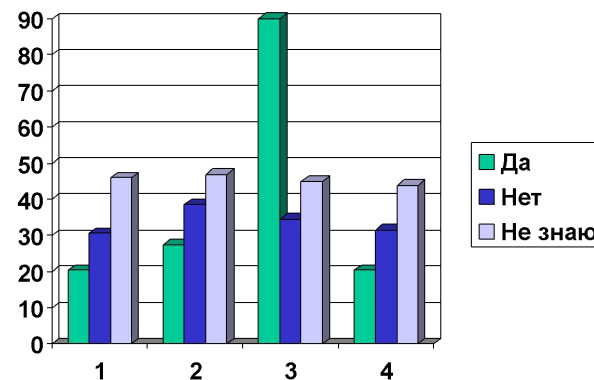
Разработка не должна быть...



Голосование 3

Вы представляете

1. Блок эксплуатации
2. Блок разработки/развития
3. Заказчик
4. Другое (поясните в чате)



Участие эксплуатации в разработке

Разработка с учетом эксплуатации

- Эксплуатационные требования при выборе ПО.
*При чем это должно быть что-то более конкретное нежели "доступность три девятки" и "работа 3000 пользователей".
нужно предусматривать планы по изменчивости функциональности, время жизни ПО, кол-во специалистов для поддержки и т.д.*
- Ответственный за эксплуатацию - в команде проекта еще на этапе внедрения
- Должно оставаться время на нефункциональные улучшения

Участие разработки в эксплуатации

Обратная связь

- Не "что конкретно поправить", а "какую задачу решить"
- Правило McDonald's
- Факты а не обобщения

Разработка ориентированная на клиента

- Максимально близкая к рабочей тестовая среда
- Право на рефакторинг
- Стоимость поиска и исправления ошибок растет со временем

Что может помочь?

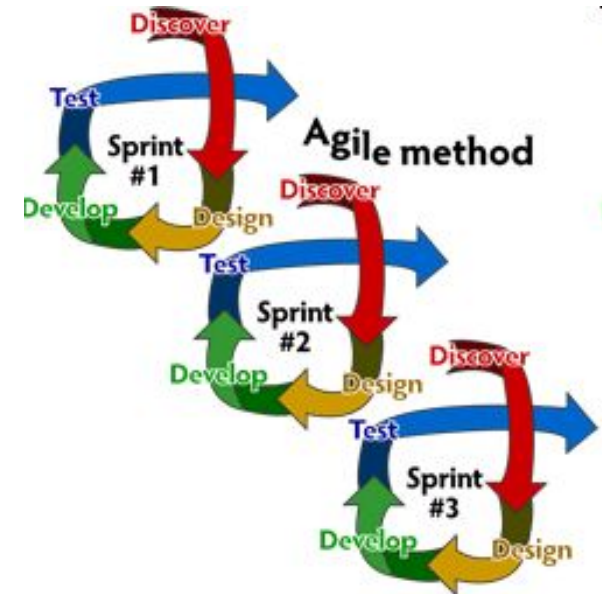
Не экономьте на инфраструктуре разработки

- Системы автоматизированного тестирования, непрерывной интеграции, документация снижают стоимость изменений
- Непосредственно разработка - меньшая часть затрат на реализацию изменения
- Иногда совпадение нескольких факторов приводит к действительно неожиданным (и зачастую более серьезным чем можно было бы ожидать) последствиям

Человеческий фактор – ключевой, из-за чего возникают ошибки. роботы не ошибаются:)

Основные принципы Agile

- Итерационный подход
- Регулярное планирование
- Командная работа с привлечением заказчиков
- Проблемы выявляются, обсуждаются и решаются
- Ретроспектива (что сделано, что будет сделано, какие проблемы)



Арбитр



Контроль качества

Сдержки и противовесы

- Контроль качества не должен подчиняться напрямую разработке
- Не только функциональное тестирование

Законы Мерфи никто не отменял

- Никогда не знаешь, какой ошибкой отразится изменение
- При разработке требований уделять внимание сценариям использования и тестирования

Для исключения рисков - нужно проводить максимально доступное по ширине тестирование.

Именно поэтому автоматизированные тесты и всякие штуки типа SOA это хорошо.

Несколько слов про NAUMEN



NAUMENTM
Информационные системы управления растущим бизнесом

www.naumen.ru

NAUMEN
ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСТУЩИМ БИЗНЕСОМ

NAUMEN

Сделано в полную силу... И это работает!

- Российская компания, партнеры в России и СНГ, своя команда внедрения
- Более 200 внедрений Naumen Service Desk на территории СНГ в отраслях:
 - ✓ Ритейл
 - ✓ Финансы
 - ✓ Телеком
 - ✓ Промышленность
 - ✓ ИТ и сервисные компании
 - ✓ Гос органы и ВУЗы
- Поддержка до 24x7 на русском языке
- Широкая линейка продуктов

Лицензирование Naumen Service Desk

Серверная лицензия не зависит от количества пользователей, и предоставляет право на использование следующих модулей системы:

- ✓ Организационная структура и учет контрагентов
- ✓ Запросы (инциденты и сервисные запросы)
- ✓ Проблемы
- ✓ Сервисы и соглашения
- ✓ Задачи (наряды на работы)
- ✓ Регламентные работы
- ✓ Отчетность
- ✓ Модуль администрирования и управления справочной информацией
- ✓ Импорт данных
- ✓ Web-Сервисы
- ✓ База знаний и модуль сценарийных анкет (Помощник)
- ✓ Обработка почты
- ✓ Поддержка цифровых сертификатов
- ✓ Интеграция с LDAP-сервером
- ✓ Интеграция с системами мониторинга и инвентаризации (Microsoft MOM, SCOM, SMS, LANDesk)
- ✓ Интерфейс для PDA.

Лицензия на управление **конфигурациями и изменениями**

Узнайте о специальных предложениях у наших менеджеров!

Итого...



Еще раз остановимся на главном

- Взаимное вовлечение и обеспечение обратной связи позволит избегать конфликтов и обеспечить кач-во для конечного заказчика
- Размер инвестиций в инфраструктуру и технологию разработки зависит от требований к надежности создаваемого ПО и его жизненного цикла
- При оценке стоимости изменения учитывать прежде всего стоимость внедрения, а не реализации «на рабочем месте разработчика»

Могут помочь правильные KPI

- кол-во ошибки/функционал
- время доставки доработки (изменения) до заказчика
- % документированных изменений
- % покрытия тестами

Одна цитата из рабочей переписки

*В новой версии должно быть хотя бы на одну ошибку меньше, но при этом, **ни на одну** фичу больше.*

Фича - не синоним слова "хорошо", любая фича - изменение поведения системы, в хорошую сторону или плохую - это дело субъективной оценки пользователя, и под это изменение клиент должен перестроить свое поведение.

Мы не должны вынуждать его делать это.

Он должен делать это сам, осознанно, и переходить на другой, нежели в комплекте поставки набор функций, только добровольно и явно проявляя на то свою волю.

Выход каждого релиза должен быть доведен до клиентов, с описанием изменений.

Источники

SCRUM

<http://ru.wikipedia.org/wiki/Scrum>. Гибкая методология разработки ПО.

ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-99

Разработан именно для ПО.

Определяет требования к организации процессов и взаимодействиям на всем жизненном цикле ПО. В частности, рассматривает эксплуатацию как один из этапов.

Обсуждение

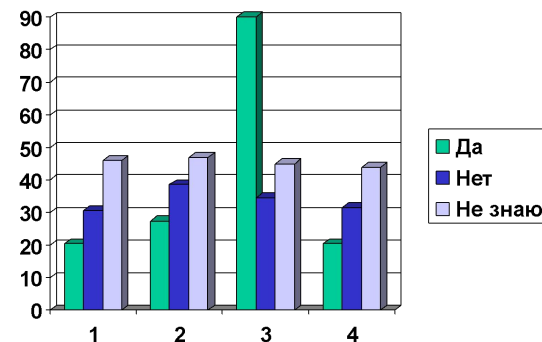
<http://www.smartsourcing.ru>

<http://sd-naumen.livejournal.com/>

Голосование 4

Ваше мнение о содержании прошедшего вебинара?

1. Было интересно и актуально, хочу узнать больше
2. Мало конкретики про автоматизацию
3. Тема не интересна
4. Другое (поясните в чате)





Спасибо за внимание!

Обращайтесь к нам и нашим партнерам

NAUMEN

+7 (495) 783-0-287

www.naumen.ru

sales@naumen.ru

Роман Чернин

rchernin@naumen.ru

**Узнайте о специальных предложениях
у наших менеджеров!**