



Upravljanje poslovnim zahtjevima korisnika

Functional Requirement Management

William Bello

HESET d.o.o.

Mandlova 3 – 10040 Zagreb

T.: +385 1 2958 300

F.: +385 1 2958 305

M.: +385 98 211686

E.: william.bello@heset.hr

URL: www.heset.hr



Sažetak

- IT se svakodnevno susreće s izazovom kvalitetnog bilježenja i upravljanja zahtjevima koje pred njega postavljaju korisnici i poslovna organizacija. ITIL također u svojim preporukama naglašava važnost ranog i kvalitetnog "hvatanja" zahtjeva korisnika njihovim pravovremenim i kvalitetnim bilježenjem te praćenjem promjena tokom cijelog životnog ciklusa razvoja aplikacija.
- Taj se izazov očituje u značajnim troškovima i kašnjenjima prilikom izlaska novih aplikacija jer tradicionalni način upravljanja zahtjevima nije uspio proaktivno zaposliti poslovanje prilikom definiranja i upravljanja svojim zahtjevima tokom životnog ciklusa razvoja aplikacija.
- Efikasno upravljanje strateškim, taktičkim i operativnim zahtjevima krajnjih korisnika stoga je postavljeno kao jedan od prioriteta u procesu integracije ICT procesa sa ciljevima i procesima poslovnog sustava.

Sažetak

- Strukturirani pristup, koji slijedi popularnu metodologiju predstavljenu u knjizi Alistar Cockburna "Writing Effective Use Cases" (<http://alistair.cockburn.us>), uključuje i vizualizaciju te pomaže prepoznavanju raskoraka i međuovisnosti već u ranim fazama određivanja zahtjeva.
- Izrada dokumentacije, podrška za off-line način rada značajno pridonosi poboljšanju komunikacije i suradnje sa svim učesnicima u projektu. Integracija u svim dijelovima životnog ciklusa usmjerava i pospješuje upravljanje projektom, razvojem i svim ostalim zadacima prilikom osiguranja kvalitete aplikacija i servisa korisnicima ICT usluga.

"The New CIO Leader – Setting the Agenda and Delivering Results"

1. Lead, don't just manage.
2. Understand the fundamentals of your environment.
3. Create a vision for how IT will build your organization's success.
4. Shape and inform expectations for an IT-enabled enterprise.
5. Create clear and appropriate IT governance.
6. Weave business and IT strategy together.
7. Build a new IS organization - one that is leaner and more focused than its more traditional predecessor.
8. Develop and nurture a high-performing team in your IS organization.
9. Manage the new enterprise and IT risks.
10. Communicate IS performance in business-relevant language.



Cilj

- bolje razumjeti i upravljati učinkovitošću procesom isporuke usluga (razvoja aplikacija), i
- bolje komunicirati s poslovođstvom povezanost poslovnih potreba s procesom isporuke usluga (razvoja aplikacija) te na koji način poboljšanje tog procesa doprinosi poboljšanju poslovanja.

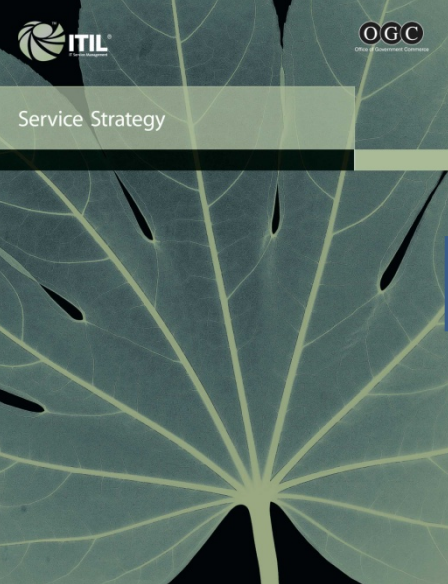
Usluga

ITIL V3

“Način isporuke određene vrijednosti korisniku pri čemu on ne snosi specifične rizike i troškove obavljanja te usluge.”

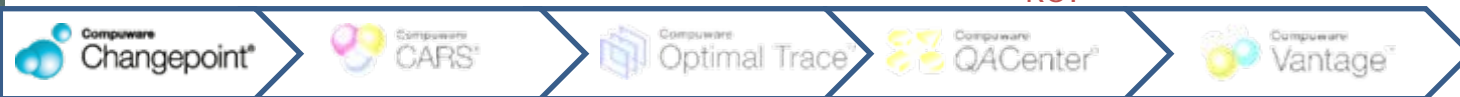
p. Aleksa Benigar, OFM

“Uslužnost je pobjeda nad živcima u službi bližnjega.”



ITIL V3 Core – strategija

Strategy Creation
Strategy Implementation
Value Networks
Service Portfolio Mgmt
Financial Management
ROI



IT uprava

- ✓ Koje usluge mogu pružiti?
- ✓ Koliko me one koštaju?
- ✓ Kome ću ih pružiti?
- ✓ Koji su kriteriji uspješnosti?



Poslovna uprava

- ✓ Koje usluge mi trebaju?
- ✓ Koliko sam ih spreman platiti?
- ✓ Tko će mi ih osigurati?
- ✓ Koji su kriteriji uspješnosti?

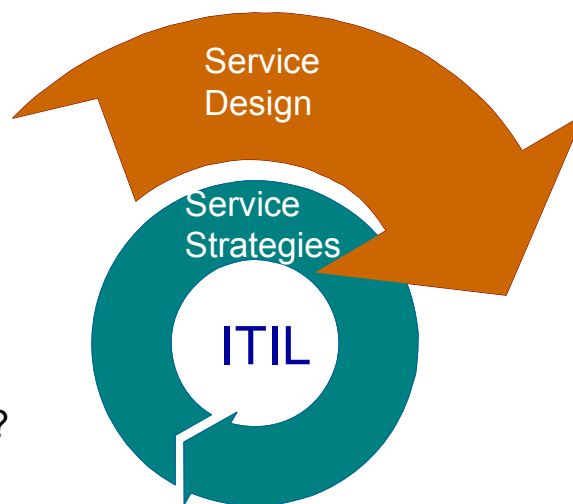
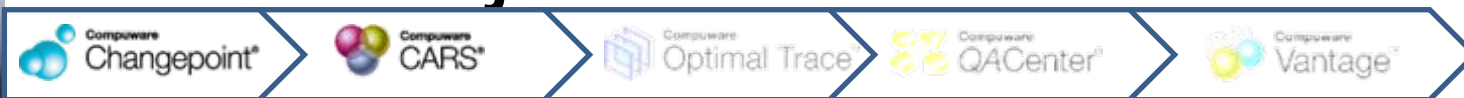
QA uprava

- ✓ Koji su QA ciljevi usklađeni s poslovnim ciljevima?
- ✓ Koja mjerila uspješnosti uspostaviti i kako ih mjeriti (KPI)?
- ✓ Koju metodologiju QA koristiti?
- ✓ Tko su učesnici i koji su njihovi odnosi i zaduženja?
- ✓ Koji je radni tijek (workflow)?
- ✓ Koliki je budget?



ITIL V3 Core - dizajn

Policy, Planning & Imp
Five Aspects of Service Design
Availability, Capacity, Continuity, Service Level
Outsourcing Design



IT uprava

- ✓ Koje su IT usluge prema poslovnim procesima?
- ✓ Kolika je njihova raspoloživost?
- ✓ Koliki kapacitet trebam osigurati?
- ✓ Kakvu i koliku neprekinutost IT usluge?
- ✓ Tko će mi osigurati ostale potrebne IT usluge?

QA uprava

- ✓ Koji su funkcionalni zahtjevi?
- ✓ Koji su prioriteti?
- ✓ Koje su posljedice za poslovanje?
- ✓ Koji su kriteriji uspješnosti (acceptance criteria)?
- ✓ Koja su zaduženja?
- ✓ Koliki je budget?

Poslovna uprava

- ✓ Koji su poslovni procesi i koje usluge pružaju?
- ✓ Kolika mi je raspoloživost potrebna?
- ✓ Koliki kapacitet mi treba?
- ✓ Kakva i kolika neprekinutost poslovne usluge?
- ✓ Tko će mi osigurati potrebne IT usluge?



ITIL V3 Core - uvodjenje

Change, Build and Test,
Release & Deployment,
Configuration, Knowledge



IT uprava

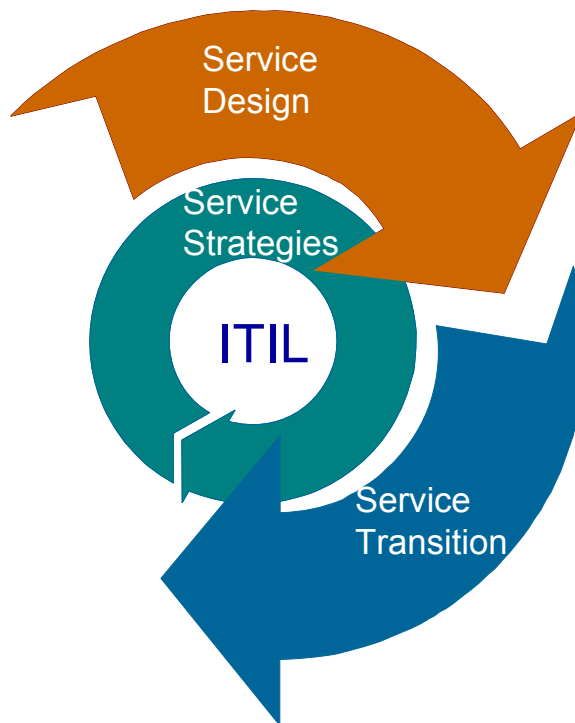
- ✓ Koje izmjene na IT uslugama trebam učiniti?
- ✓ Kako izraditi IT uslugu?
- ✓ Da li je ona dovoljno provjerena?
- ✓ Na koji način će se uvesti u rad?
- ✓ Da li imam sva potrebna znanja i vještine?

QA uprava

- ✓ Što, kada i kako moram testirati?
- ✓ Koliko je uspješan razvoj?
- ✓ Što mogu očekivati u radu?
- ✓ Koje su slabe karike i kako ih pojačati?
- ✓ Koliko je infrastruktura spremna za rad?

Poslovna uprava

- ✓ Koje izmjene na IT uslugama mi trebaju?
- ✓ Na koji način se one uvode u poslovanje?





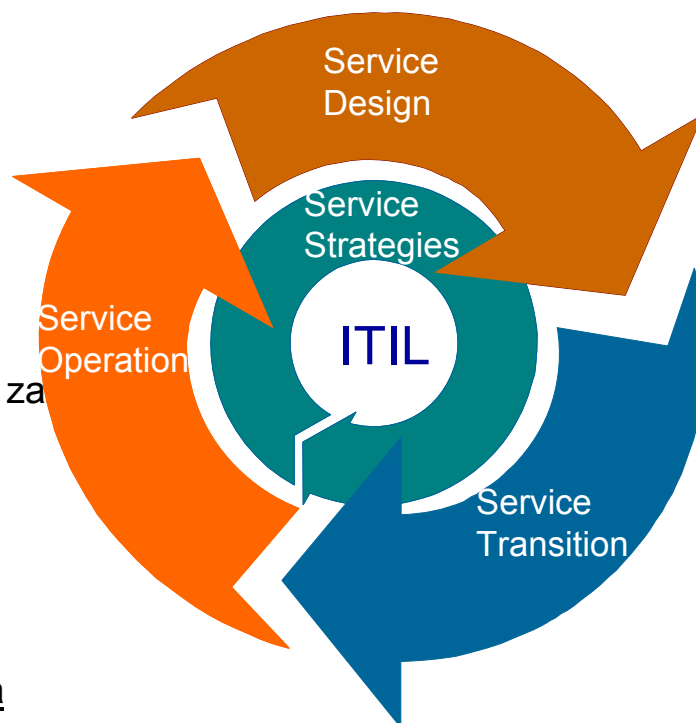
ITIL V3 Core – rad

Event, Request, Incident, Problem, Technology, Operations, Access, Service Level



IT uprava

- ✓ Da li su moje usluge na dogovorenom nivou?
- ✓ Kakva je ekonomičnost mojih usluga?
- ✓ Da li su osigurani svi preduvjeti za bespriječno pružanje mojih usluga?



Poslovna uprava

- ✓ Da li moja poslovna usluga postiže očekivane rezultate?
- ✓ Da li je pružena IT usluga na dogovorenom nivou?
- ✓ Da li je pružena usluga u okviru planiranih troškova?

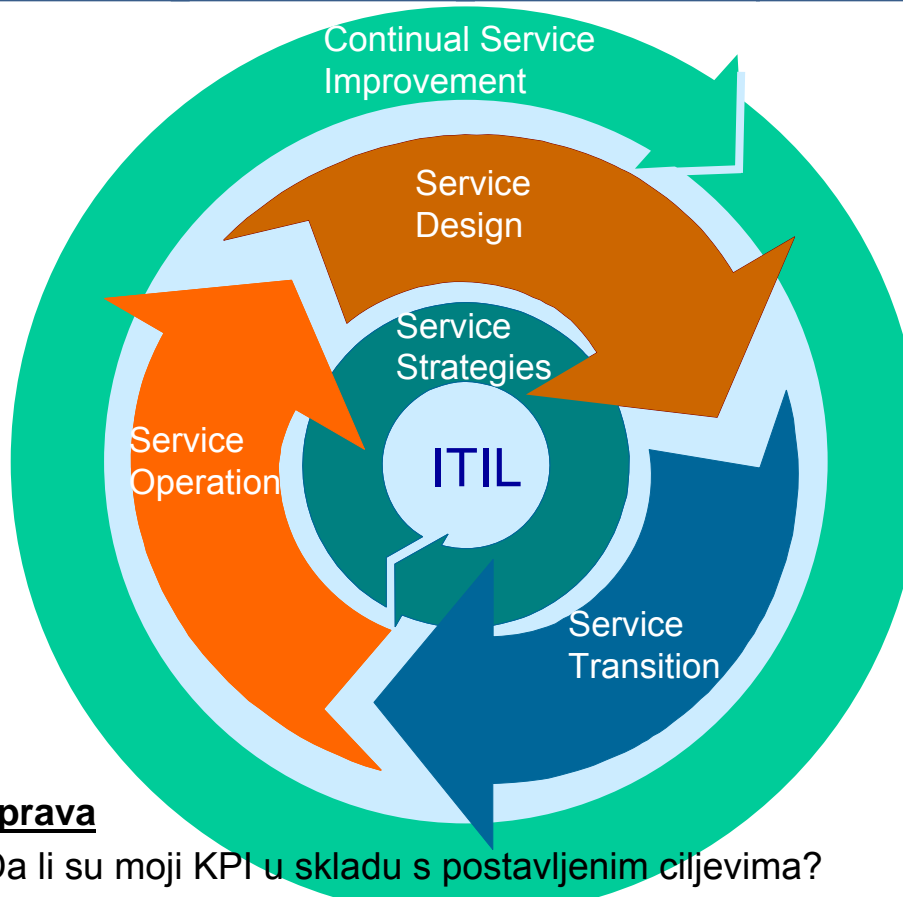
QA uprava

- ✓ Kako se ponaša rad u odnosu na očekivanja?
- ✓ Da li mogu automatizirati testiranje i osigurati pravovremenu primjenu zakrpa?
- ✓ Ima li odstupanja u funkcionalnim zahtjevima?
- ✓ Da li je QA workflow dobro postavljen?



stalno unapređenje

Measurement, Trends, Service Level, Review, Assessment, SIP



IT uprava

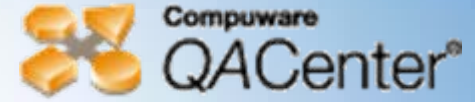
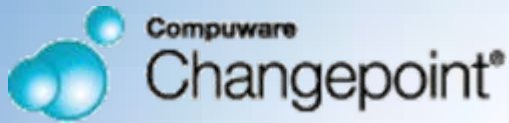
- ✓ Što mi pokazuju mjerila uspješnosti mojih usluga?
- ✓ Da li sam u skladu s poslovnim ciljevima mojih korisnika?
- ✓ Mogu li na neki način poboljšati **poslovnu** uslugu?
- ✓ Da li sam efikasan?

Poslovna uprava

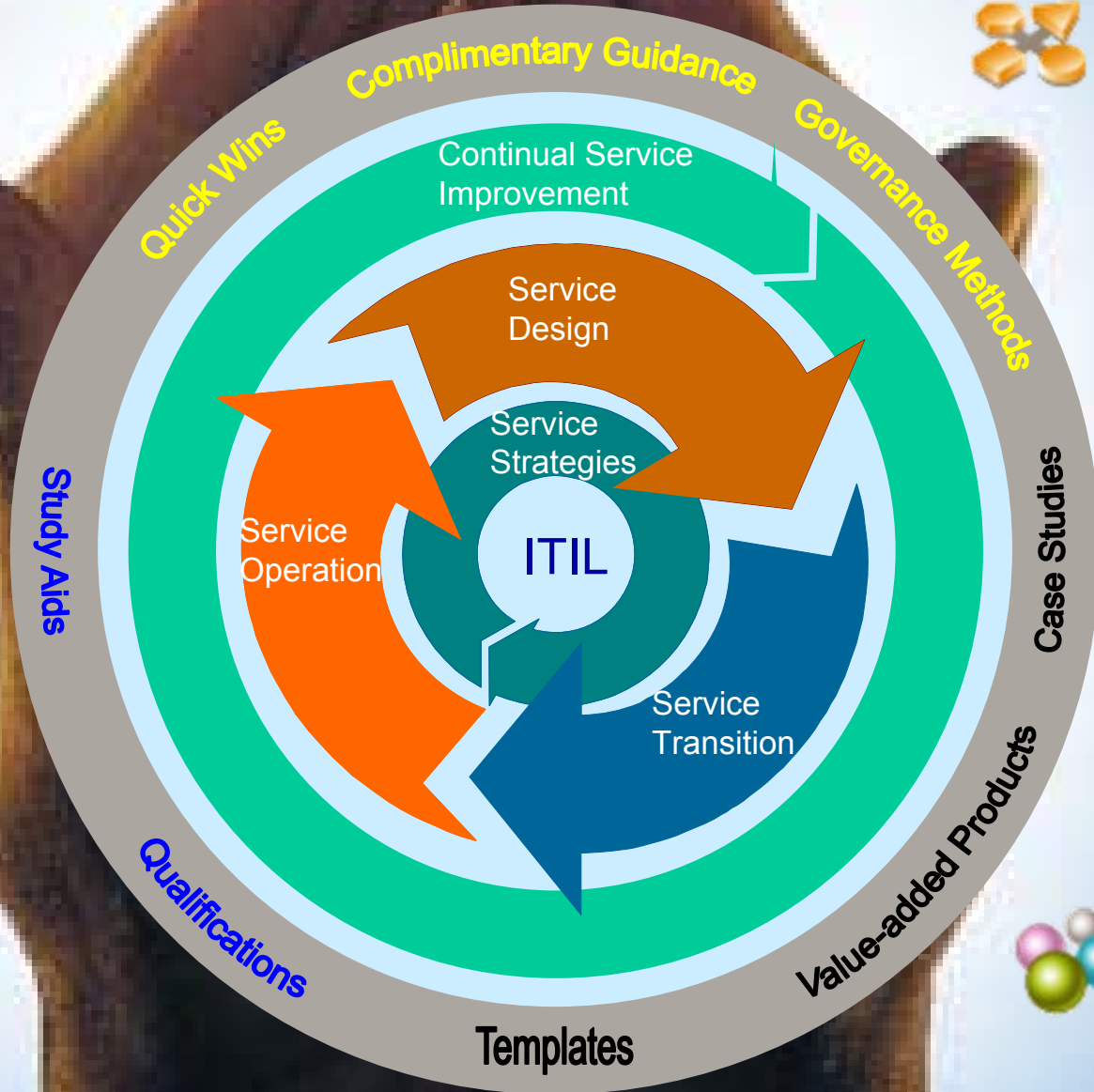
- ✓ Da li sam postigao svoje zadane ciljeve kvalitete?
- ✓ Na koji način mogu poboljšati svoju poslovnu uslugu?
- ✓ Da li mi trebaju poboljšane IT usluge?

QA uprava

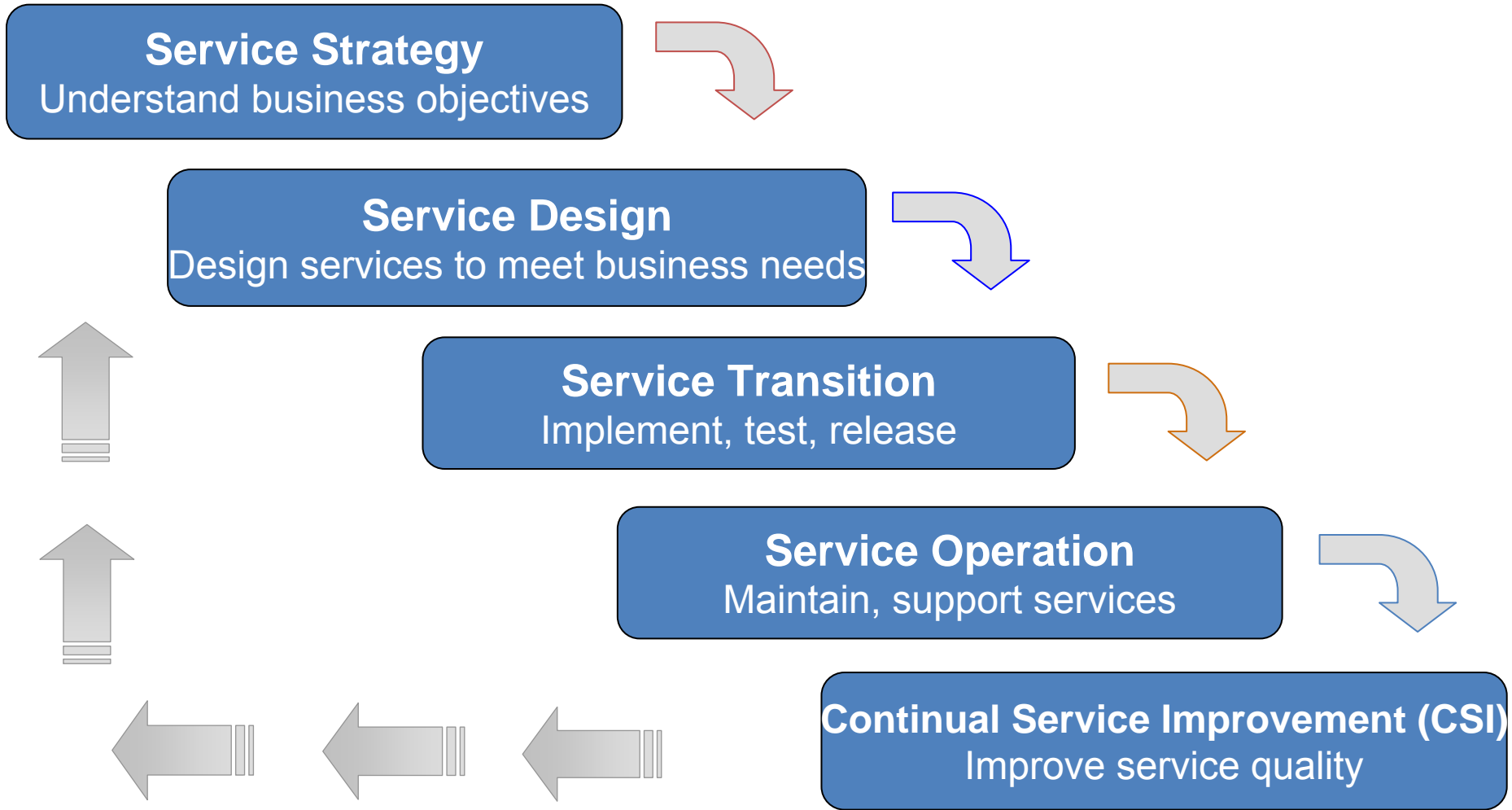
- ✓ Da li su moji KPI u skladu s postavljenim ciljevima?
- ✓ Da li su izmjenjeni funkcionalni zahtjevi?
- ✓ Da li mogu unaprijediti aplikativnu uslugu na danoj infrastrukturi?
- ✓ Da li mogu poboljšati QA metodologiju i način njezine



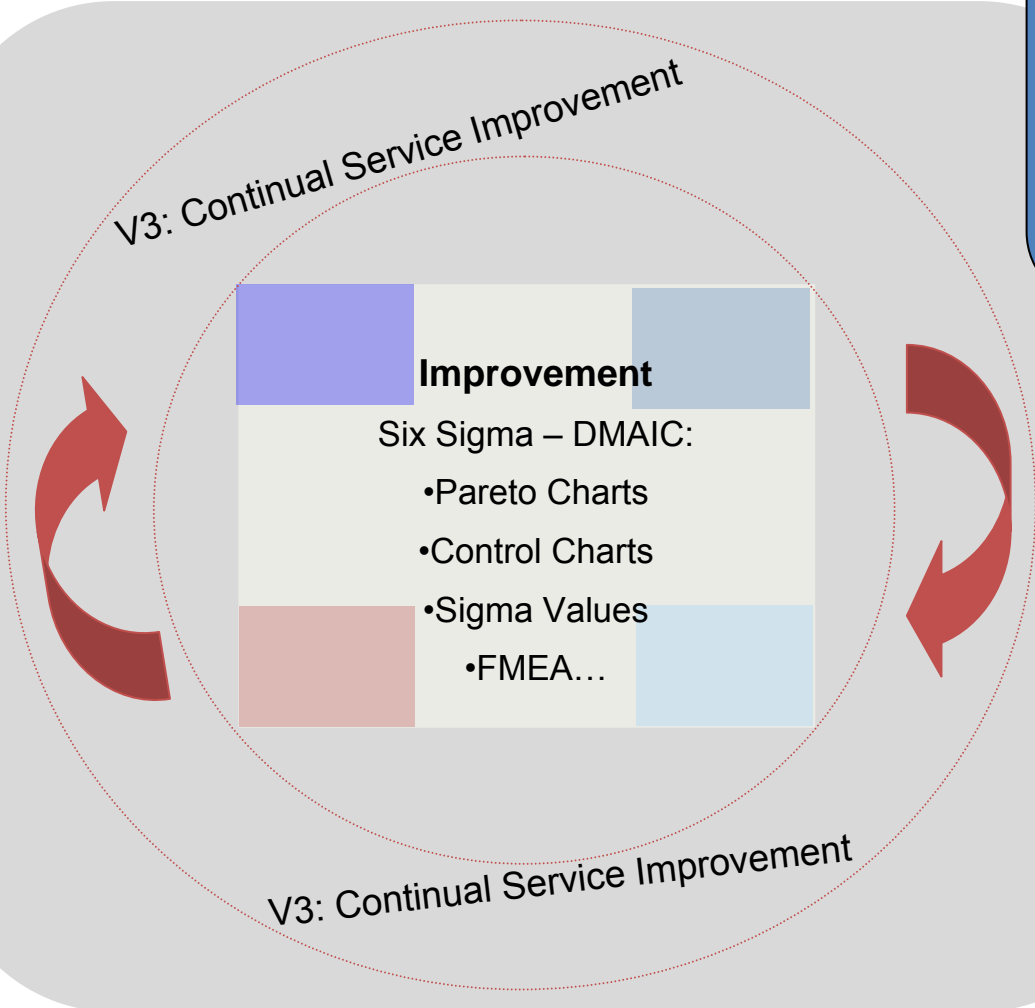
ITIL V3



Six Sigma i ITIL – sjetimo se...

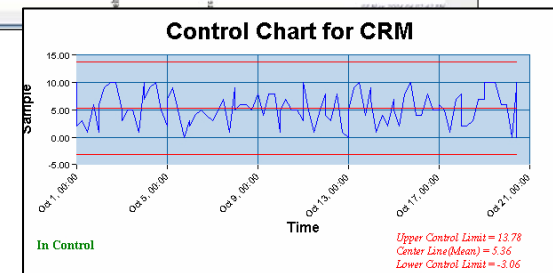
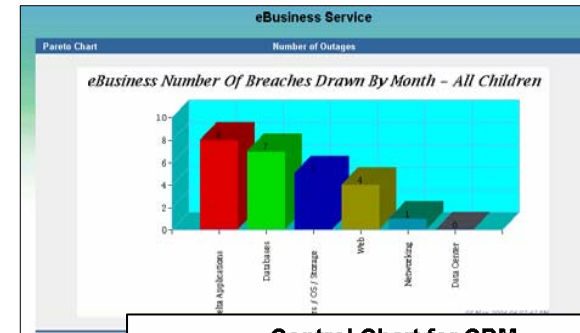
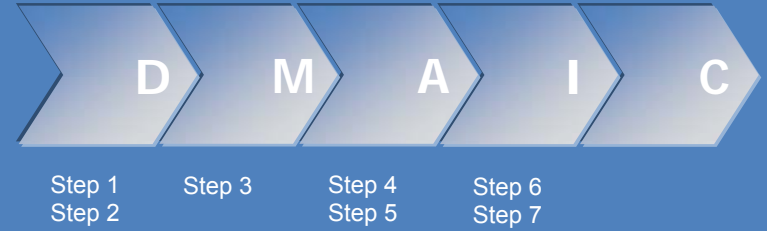


Six Sigma i ITIL



ITILv3

7 step process: complementary to the DMAIC model

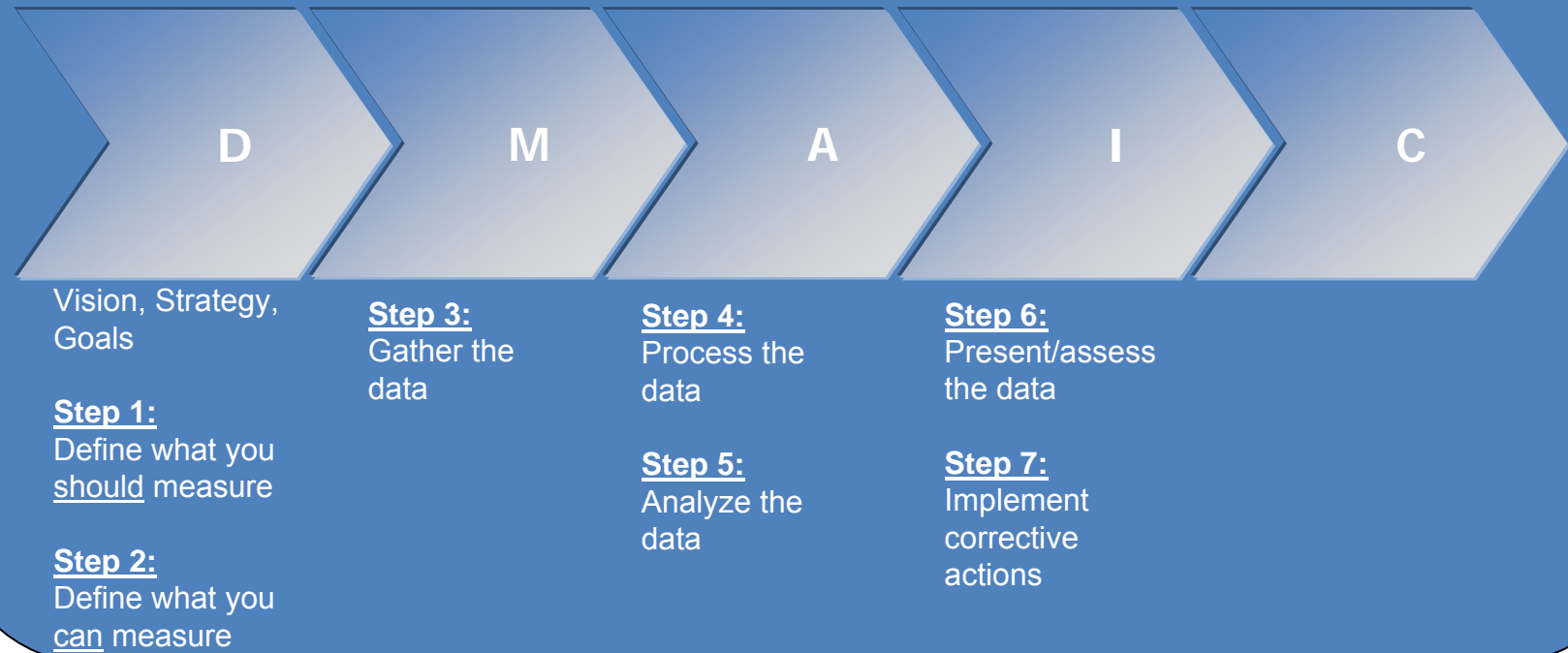


Six Sigma i ITIL

ITILv3 Highlights:
Service Measure/Report
Data into Information
Use of methods/tools

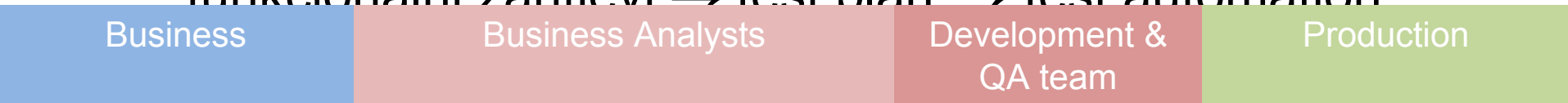
ITILv3

7 step process: complementary to the DMAIC model



QA governance – preporučena praksa faza I

funkcionalni zahtjevi → test plan → test automation



Poslovni ciljevi

Poslovne usluge

Poslovni zahtjevi

Plan i automatizacija

Produkcija

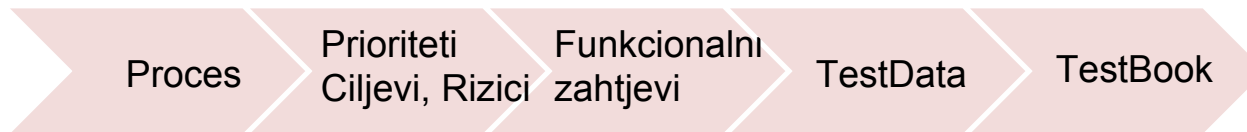
Faza I

Korak 1. Funkcionalni zahtjevi

PRIJE



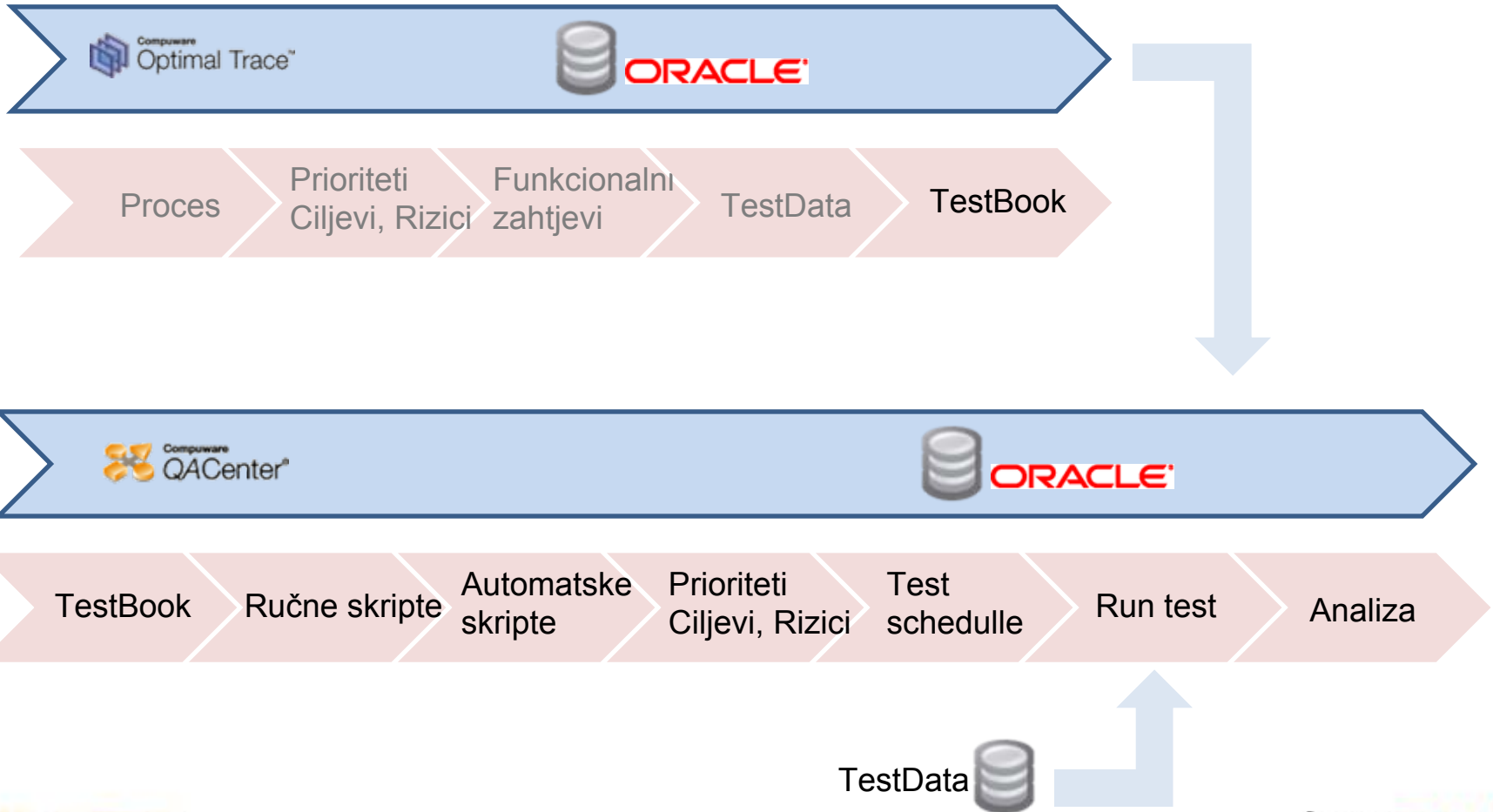
SADA



Demo

Izrada use case

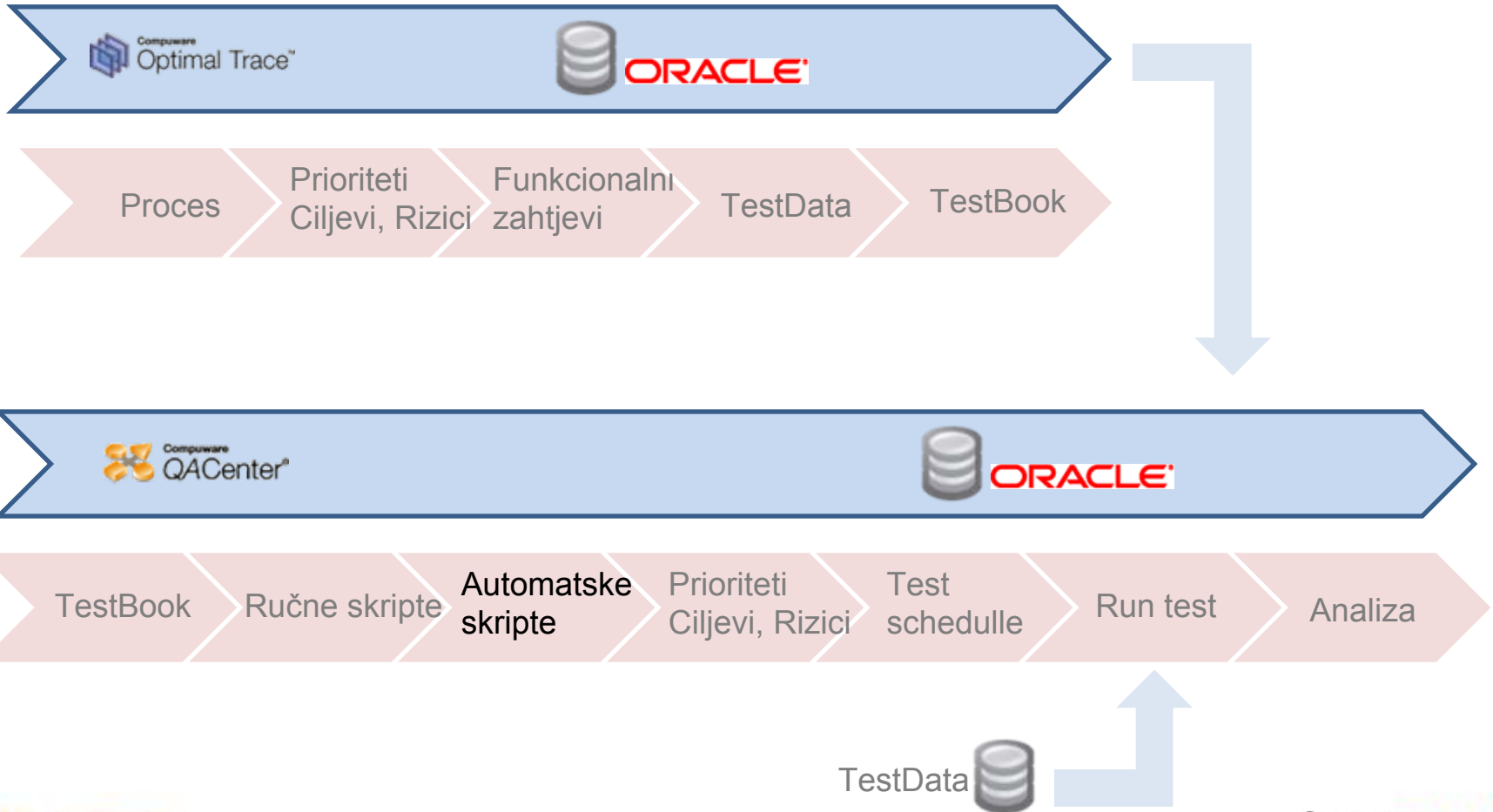
Korak 2. Izrada scenarija testova



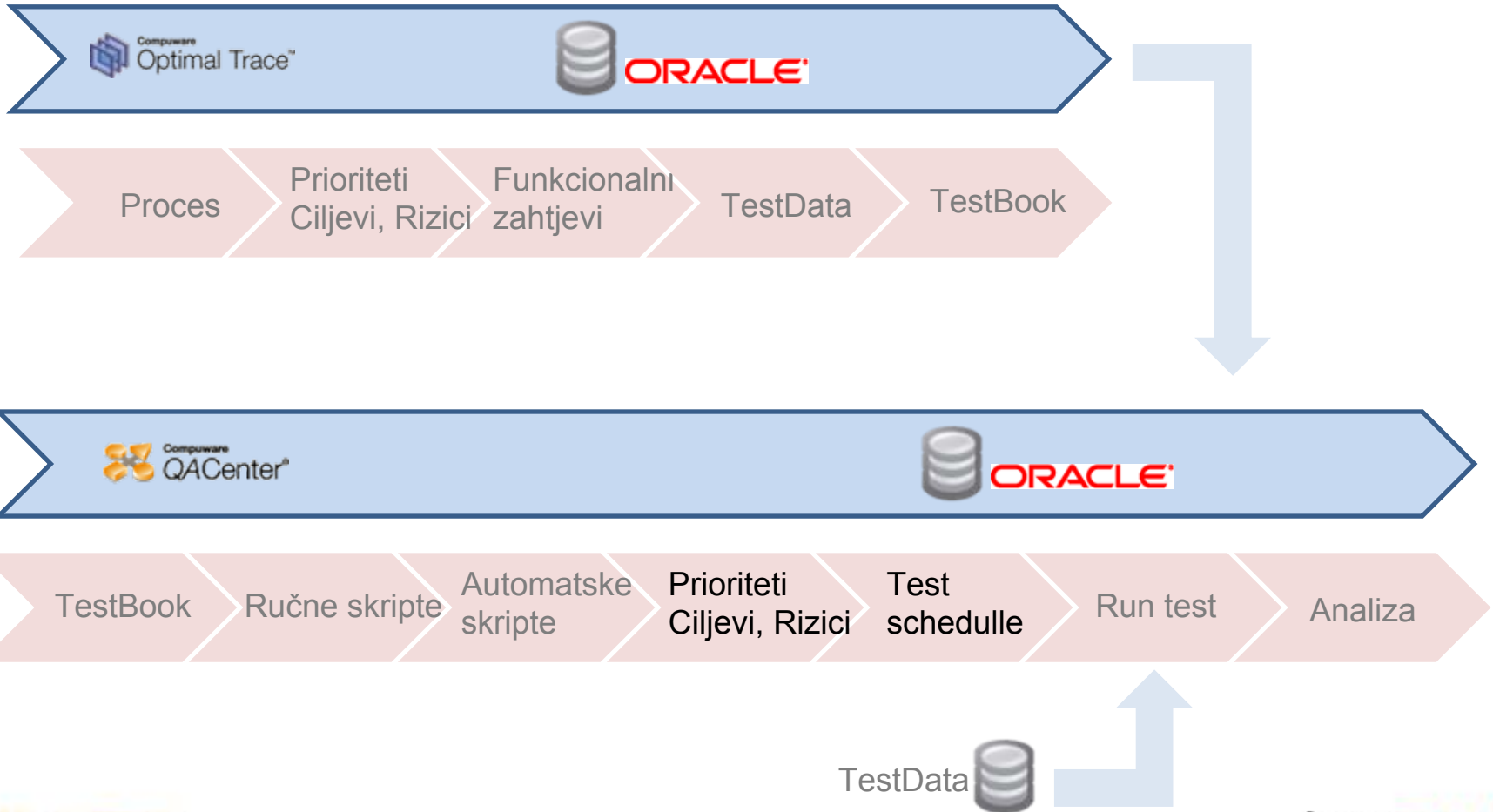
Demo

Automatsko generiranje test case

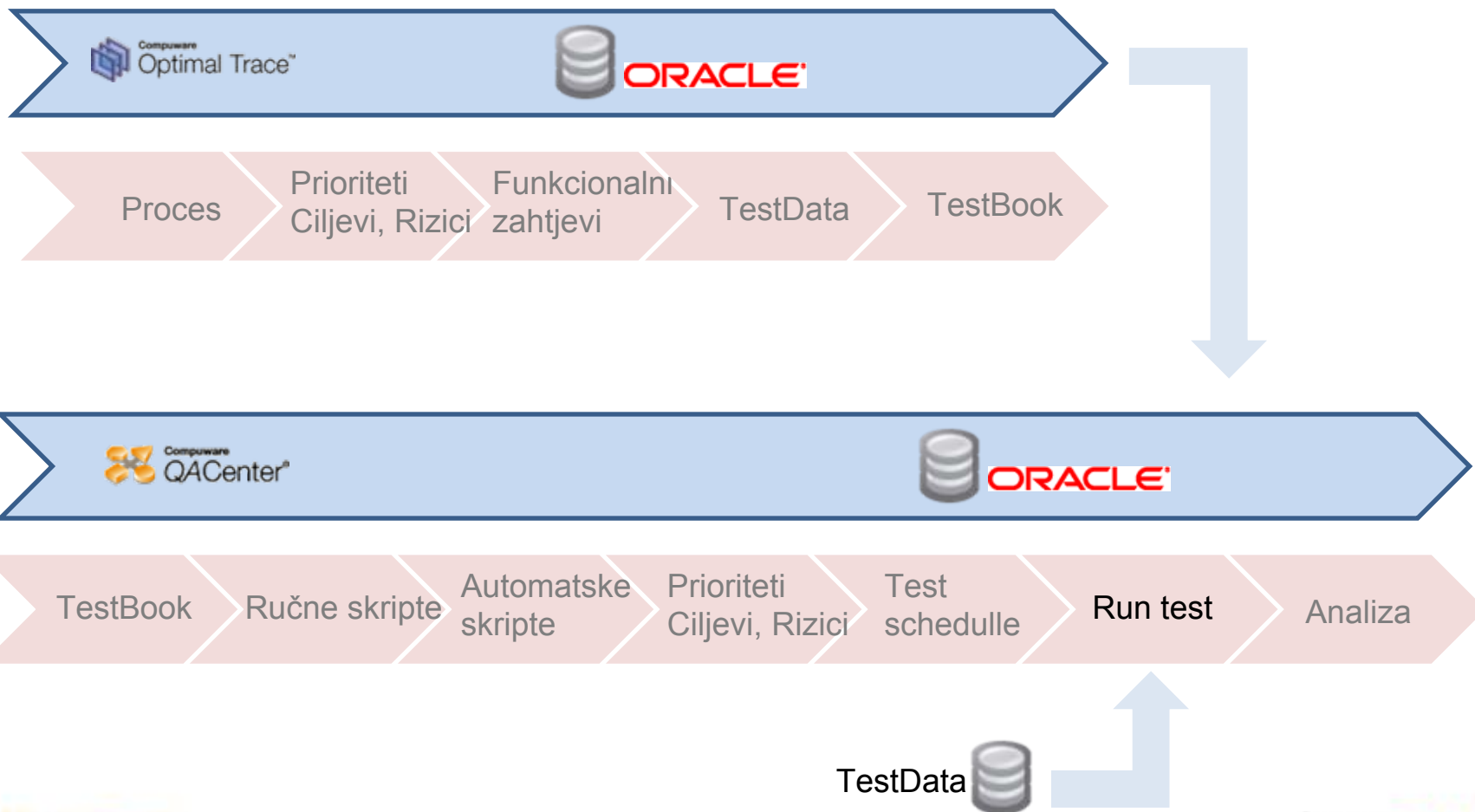
Korak 3. Izrada automatskih skripti



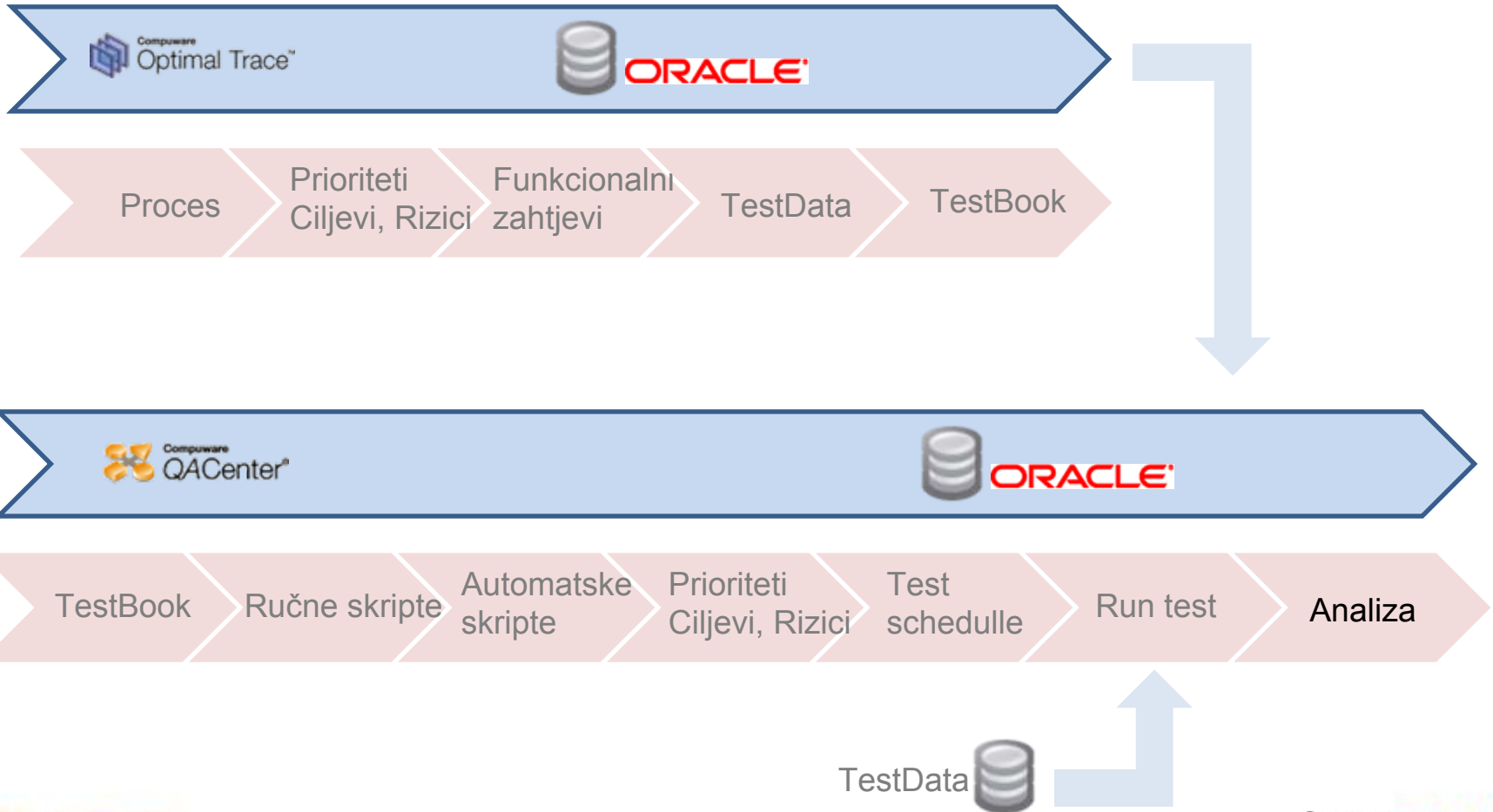
Korak 4. Izrada plana testiranja



Korak 5. Izvođenje testova



Korak 6. Analiza rezultata



Korak 7. Praćenje i izvještavanje



Poslovanje



IT uprava



QA uprava



Projektanti,
developeri,
tester



Compuware
QACenter®



TestBook

Ručne skripte

Automatske
skripte

Prioriteti
Ciljevi, Rizici

Test
schedules

Run test

Analiza

Korak 8. Unapređenje procesa



Poslovanje



IT uprava



QA uprava



Projektanti,
developeri,
tester



Six Sigma tehnike

FMEA:

Failure Mode Effects Analysis

- Six Sigma tehnika koja se koristi kako bi se rasložila usluga.
- Daje standardni popis grešaka za proizvodnji hardware/software.
- Koristi se radi ubrzanja faze analize
- Katalog mogućih grešaka se izgrađuje tokom vremena

DMAI:

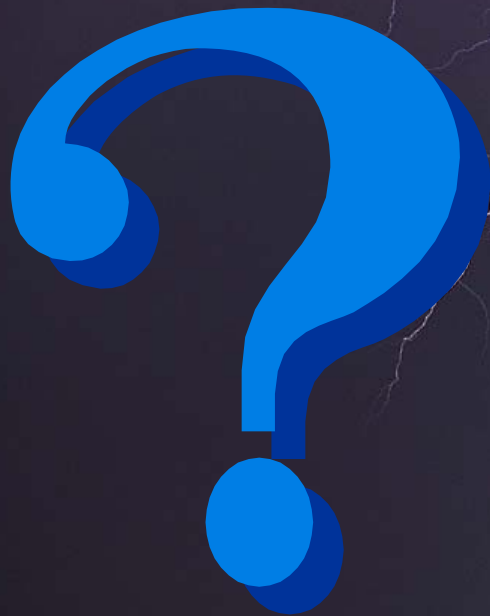
Define Measure Analyse Improve

- Six Sigma tehnika koja se koristi za poboljšanje procesa
- Uvesti QA
- Prepoznati mjesta mjerenja
- Mjeriti kvalitetu procesa
- Analizirati rezultate
- Pronaći načine poboljšanja
- Revidirati odstupanja

HESET

- Konzultantske usluge i uvođenje rješenja za povećanje efikasnosti ICT usluga.
- Primjena ITIL dobre prakse i Six Sigma tehnike.
- Omogućiti pružateljima usluga da osiguraju kvalitetu svoje usluge i da se prepozna dodana vrijednost koju ta usluga pruža poslovanju.
- Maksimiziranje vrijednosti tehnološke investicije i prepoznavanje stvarnog doprinosa poslovnoj usluzi.
- Upravljanje poslovnom uslugom.
- Rješenja za upravljanje punim portfeljom IT usluga, osiguranjem kvalitete razvoja aplikacija.
- Korisnici: HT, PBZ Card, Erste & Steiermärkische banka, Ministarstvo Financija, MORH, Dalekovod ...

Hvala na pažnji i budućoj potražnji



William Bello

HESET d.o.o.

Mandlova 3 – 10040 Zagreb

T.: +385 1 2958 300

F.: +385 1 2958 305

M.: +385 98 211686

E.: william.bello@heset.hr

URL: www.heset.hr

HESET

hroug

hrvatska udruga onkoloških bolesnika