

Курс бизнес-анализа

Предметная область

Каверзный вопрос

HR. Девушка, 29 лет.

5 лет в сети салонов красоты.

2 года в строительной компании.

Год в крупном гипермаркете.

Мечтает работать в Google

Куда же ей податься?

Зачем нужно разбираться в предметной области?

Для того, чтобы разработать ПО, приносящее людям пользу, нужно очень хорошо понять, какие задачи это ПО должно решать и какие свойства иметь.

Но сформулировать эти требования с лёту не так просто.

Пример

Попробуйте навскидку накидать систему для автоматизации работы федерации бокса.

Да, конечно, заказчики обычно перечисляют
чего хотят от нужного им продукта. Но где
гарантии, что это исчерпывающий список? И
как объяснить разработчикам, что значат все
эти ругательные слова?

Примеры требований

- «должно использоваться и частотное, и временное уплотнение каналов»
- «передача клиента должна быть мягкой»
- «для обычных швов отмечайте бригаду, а для доверительных — конкретных сварщиков»
- «регулярно должна проводиться свертка парных счетов»

Абракадабра

К тому же “все врут” и есть существенная разница между тем, какие желания заказчик озвучивает и тем, что он на самом деле хочет получить.

Так что для того чтобы результат работы проектной команды был пригоден к боевому использованию и улучшал, а не ухудшал условия работы пользователей аналитикам приходится тратить довольно много времени на анализ предметной области и построение ее модели.

Артефакты

- Цель деятельности заказчика
- Цель проекта
- Глоссарий проекта
- Набор задач, которые должен решать проект
- Набор сущностей, с которыми придется иметь дело
- Результаты, которых должен достичь бизнес с этим проектом
- Модель предметной области
- Границы проекта
- Возможные ограничения
- Последствия внедрения
- Возможные точки оптимизации

Опять каверзный вопрос

Я автодилер и хочу CRM.

Я порнорежиссёр и хочу чтобы в 4х моих студиях и одном офисе был интернет.

Какая тут будет предметная область?

Как же это все определять?

Самостоятельная работа

С гуглом всемогущ (с) bashorg

Исследуйте

В интернете есть все.

Статьи для чайников и экспертов, научные работы, тематические исследования, периодика, профессиональные блоги и форумы, вся доступная документация.

Да, легко не будет, первое время у вас может возникать ступор и непонимание базовых терминов. Со временем это пройдет.

Главное - научиться отсеивать ненужную информацию и выбирать ту, которая нужна вам именно сейчас.

Самостоятельная работа

Консультируйтесь

Попробуйте найти эксперта в нужной области. Да, не у всех есть знакомые специалисты в области нефти и газа, но те же айтишники буквально повсюду.

Люди любят говорить о своей работе. Подготовьте список открытых вопросов, затем переходите к конкретике.

Нюанс

Для того чтобы получить нужную информацию, нужно задавать правильные вопросы. Правда может быть сложно их формулировать в отсутствие хоть каких-нибудь знаний в предметной области. Поэтому не поленитесь сначала проконсультироваться у гугла.

Нюанс 2

Если единственный эксперт, которого вы нашли - ваш заказчик или сотрудник заказчика, помните о том что задавая совсем простые вопросы вы можете подорвать их доверие к вам, как к специалисту. Постарайтесь в примитивных вещах разобраться самостоятельно. Это также оставит вам больше времени на то чтобы выяснить более существенные моменты, о которых в гугле не пишут.

Самостоятельная работа

Ведите свод знаний о проекте

В любой новой для вас предметной области хорошо сразу начинать сохранять полезные данные в каком-то удобном для вас формате. Это может быть вики, Evernot, база Access, да хоть банальный блокнот.

Это много раз поможет вам и вашим коллегам по ходу проекта.

Это пригодится вам и в этом проекте и во всех последующих, если вдруг опять встретится что-то из этой же области.

Самостоятельная работа

Погружайтесь в знания

Погружайтесь в конкретную предметную область, общаясь с пользователями и подписываясь на рассылку возможных обновлений в данной области. Поддерживайте знания в актуальном состоянии, читайте рассылки, твиттеры, профильные издания. Есть мнение о том что лучше никаких знаний, чем устаревшие. Оно довольно радикально, но появилось не на пустом месте.

Установите контакт с потребителями услуги. Чтобы стать хорошим 1С-внедренцем нужно разбираться не только в системе, но и в бухгалтерях.

Самостоятельная работа

Сертифицируйтесь

Самый долгий и сложный способ, но при этом и самый надежный.

После бухгалтерских курсов вам будет гораздо проще разрабатывать бухгалтерский софт.

У вас почти наверняка не окажется на это достаточно времени, но если проект очень длительный или если подобные проекты регулярно повторяются - эффект будет весьма ощутимый.

К тому же, имея фундаментальные знания в определенной предметной области, вы сможете выгодно отличаться от других бизнес-аналитиков. Инвестируйте в обучение.

Добыча знаний из заказчика

Задачи проекта

Услуги, предоставляемые системой на старте бывают определены достаточно слабо. В определении услуг системы может помочь список "Действующее лицо/Цель", в котором перечислены все цели пользователя, поддерживаемые системой. При его разработке в первую графу вписываются имена основных действующих лиц, т. е. тех, кто имеет цели, во вторую графу - цель каждого действующего лица, а в третью - приоритет или предположение о том, в какую версию войдет эта услуга.

Добыча знаний из заказчика

Выяснение цели проекта

Цель надо обсуждать с Заказчиком, или будущим Владелецем системы.

Вопросы, которые ему стоит задать, это:

1. Почему вообще пошла речь о создании системы?
2. В чём Вы видите её назначение?
3. Какие бизнес-возможности она должна реализовать?
4. Какие проблемы должна решить?

Добыча знаний из заказчика

Требования

1. На какую систему будет похожа создаваемая?
2. С какими системами и как давно вы работаете?
3. Каковы ваши ожидания от системы - что и как она должна делать, какие задачи помогать решать, как должна выглядеть?
4. Какие шаги необходимо предпринять для решения каждой задачи?
5. В каком случае вы будете считать, что система "Хороша"?
6. Будет ли система единичной или тиражируемой?
7. В каких странах она будет работать?
8. Насколько важна информация, хранящаяся, обрабатываемая и передающаяся системой?
9. Каков возможный ущерб от потери той или иной информации?
10. Сколько пользователей будет работать с системой сегодня, завтра, через год?

Добыча знаний из заказчика

Осуществимость

1. Отвечает ли система бизнес-целям организации-заказчика и организации-разработчика?
2. Можно ли реализовать систему, используя известные технологии и не выходя за пределы заданной стоимости и заданного времени?
3. Можно ли объединить систему с другими уже эксплуатируемыми системами?
4. Что произойдет с организацией, если система не будет введена в эксплуатацию?
5. Как система будет способствовать целям бизнеса?
6. Какие текущие проблемы поможет решить система?

Добыча знаний из заказчика

Бизнес-моделирование

Вопросы по сути сводятся к "Что, почему, когда, как и кем происходит в предметной области и как оно взаимосвязано?":

1. Каковы основные понятия предметной области, их определения и взаимосвязи? Результат можно оформить в виде глоссария и/или концептуально-семантической модели предметной области.
2. На основании каких правил - международных, федеральных, муниципальных, районных и т.д. законов, указов, стандартов, спецификаций, регламентов и т.д. - происходит то, что происходит в предметной области? Результат оформляете в виде структурированного списка или прикрепляете к элементам концептуальной модели.
3. Что реально (какие процессы, события, факты) происходит и в какой последовательности, взаимосвязи? Это один из сложнейших этапов.
4. Какими свойствами обладает каждое из выделенных понятий - структурными и поведенческими?

Эксперты

И все-таки. Велика вероятность что в процессе работы вам придется работать с экспертами. Как минимум для того, чтобы:

- провести интервью, чтобы получить всю необходимую информации;
- провести проверку собранных требований на полноту, правильность, осуществимость и недвусмысленность;
- провести приемочное тестирование.

Как это сделать? Этап 0.

Узнайте больше об эксперте и установите
положительный контакт

Как это сделать? Этап 1

Планирование

- Не стоит начинать встречу с экспертом, не подготовившись. “Аналитик сначала гуглит, а потом спрашивает”.
- Изучите существующую документацию, прототипы.
- Подготовьте вопросы заранее.
- Узнайте, позволят ли вам записать предстоящее интервью (будет весьма полезно, когда будете разбираться в своих записях после интервью и ломать голову, что же вы все-таки записали).
- Подготовьте бумагу и ручку (или что-нибудь еще, чем привык пользоваться эксперт) для того, чтобы эксперт смог наглядно описать процессы, нарисовать модели и т.д.
- До встречи уточните, какие у вас цели и задачи, опишите круг вопросов, которые собираетесь задать, чтобы эксперт мог также заранее подготовиться.

Как это сделать? Этап 2

Взаимодействие

- Убедитесь, что эксперт знает, что вы цените его время и желание поделиться с вами информацией.
- Не забудьте записать разговор, если получили на это разрешение.
- Можете напомнить эксперту, что знаете весьма мало из его области.
- Постарайтесь ограничить темы разговора до нужных вам. Эксперт знает гораздо больше и может думать, что все будет полезно для проекта.
- Используйте техники и методики извлечения требований, а не просто болтайте с экспертом о жизни. (Вот уж, где действительно пригодится ВАВОК)
- Делайте заметки.

Как это сделать? Этап 2

Взаимодействие

- Постарайтесь убедить эксперта рисовать диаграммы и модели, если это поможет вам понять и структурировать информацию.
- Слушайте. (Это, безусловно, важный навык аналитика, как, впрочем, и внимание к невербальным и паралингвистическим аспектам.)
- Определите наиболее удобную форму дальнейшего общения и уточнения ваших вопросов, которые наверняка появятся после интервью.

Как это сделать? Этап 3

Анализ

Если по окончании интервью вам кажется, что ваш мозг скоро взорвется от полученного объема новой информации, все в порядке. Скорее всего, после интервью вам захочется перечитать свои записи и структурировать всю информацию в голове для запоминания.

Как это сделать? Этап 3

Анализ

- Перечитайте ваши записи и устраните пропуски.
- Оформите записи так, чтобы можно было разобраться в них и через месяц.
- Прослушайте запись разговора. Возможно, вы что-то пропустили.
- Во время документирования и создания прототипов соберите все вопросы в список. Когда количество вопросов будет достаточным, отправьте данный список эксперту. Это сэкономит ему время.

Вопросы?

1. Мне неудобно смотреть на работе видеоролики с Youtube и из ВКонтакте. Поэтому я делаю закладки, а потом смотрю ролики дома или в дороге с мобильного. Придумайте систему таких видеозакладок (а заодно — расскажите мне, чем она лучше стандартных закладочных решений).
2. На конференции я собрала кучу визиток. Теперь людей с этих визиток надо как-то разыскать в соцсетях: Facebook, ВКонтакте, МойКруг, Twitter и LinkedIn. Вручную вбивать в поиск каждого — задолбаешься. Придумайте систему такого автопоиска.
3. Я читаю книги на английском языке. И время от времени пользуюсь разными электронными словарями: встроенный Amazon Kindle, полный Lingvo, CopyTranslate, Яндекс.Словари и т.д. Но слова, найденные при помощи словарей, так там и остаются. А мне нужен общий списочек в пригодном для распечатки формате. Придумайте систему, создающую такой списочек.
4. Я слушаю подкасты и аудиокнижки. Иногда по ходу дела у меня возникает вопрос к содержанию. И я его даже записываю. Но проблема в том, что потом очень трудно найти на звуковой дорожке место, к которому относится вопрос. Придумайте систему, привязывающую мои пометки к моменту в подкасте или аудиокнижке.
5. Мне надоело читать соцсети. Я хочу только раз в день получать дайджест статей, на которых сослались мои друзья и знакомые. Придумайте систему, очищающую ленты соцсетей от мусора и выдающую только ссылки на полезный контент.

6. Я уезжаю в отпуск, возвращаюсь и боюсь читать почту. 4 тысячи писем, переписка в трекере, письма про дни рождения, кто-то потерял кружку, кого-то взяли в соседний отдел. Я по ночам мечтаю о новом формате электронной почты, который спрячет ненужное, поднимет нужное, объединит 60 писем по тикету в одно итоговое резюмирующее письмо. Придумайте мне такую систему.
7. Я много пишу в соцсети. И личный сайт мне нужен только для того, чтобы собрать воедино все публикации в соцсетях. Придумайте систему управления этим сайтом.
8. У меня нет сил вручную каталогизировать свою библиотеку. Вы предполагаю, что современные компьютеры уже справляются с автоматическим распознаванием названий на корешках, и по снимку книжной полки можно составить точный список книг, которые на ней стоят. Хорошо бы и со ссылками на их электронные версии. Придумайте систему, распознающую книги по фотографии.
9. Я пришла на кодфест и хочу видеть всех своих знакомых и друзей из соцсетей, которые пришли сюда же. Придумайте систему, позволяющую узнать, кто пришёл, и договориться о встрече.
10. Мой холодильник научился распознавать, сколько и каких продуктов осталось. Придумайте систему, которая позволит вам по дороге с работы заходить в магазин за самым необходимым.