

Путешествие задачи



Познакомьтесь - задача

Задача (тикет) – любое действие на которое планируется или уже потрачено время.

Если тебе или кому-то еще в компании нужно потратить свое время, то смело создавай задачу.



Примеры:

- Разработать компонент новостей
- Провести митинг
- Купить лицензию
- Починить компьютер
- Для повторяющейся работы обычно создают общие задачи, вроде «Ведение проекта», «Координация работы»



Кем рождаются?



Внутренние (починить компьютер, читал мануал) - любым человеком в компании.

Проектные – только менеджером, т.к. нужен порядок и нужно, чтобы менеджер знал обо всех задачах по проекту. Держал руку на пульсе. При этом любой может попросить менеджера создать задачу в проекте, если считает нужным.



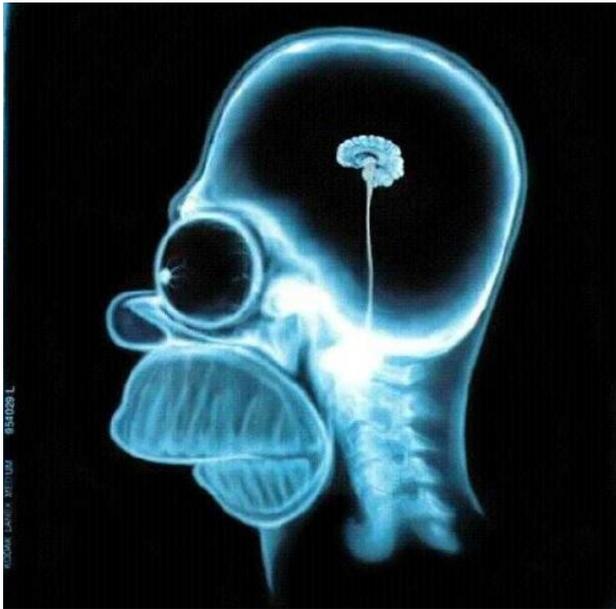
Откуда их берет менеджер?



- Системные задачи, одинаковые для всех проектов (митинги, ведение проекта, старт проекта)
- Календарный план и договор (модель сайта, покупка лицензии)
- Техническое задание (Разработать компонент)
- Митинги и обсуждения с коллегами (Поставить сканер на компьютер Иванова)
- От заказчика (письма, звонки, переговоры)



Залог успеха



Любая информация по проекту полученная от заказчика должна быть добавлена к существующей задаче или к новой.

Не надейтесь на свою память.

«Перед запуском проекта нужно будет разместить три новости», говорит Заказчик на этапе проектирования.

Эта тоже важная информация по проекту, которая поможет вам всегда быть на коне, а возможно даже и продать следующий проект.



Напутствие



Прежде, чем что-то менять, а уж тем более отрицать – разберитесь сначала почему сейчас работает именно так.



Продажи



Мы бы хотели для нашего интернет-магазина новости с премодерацией.

Мы советуем для ИМ сделать новости на стандарте Битрикс, это будет дешевле, но в тоже время вы получите возможность подписки и базу для рассылки.

Родилась задача и сразу же уменьшилась по затратам, тем не менее решая бизнес-задачу



Задача «Старт проекта»



Ребята смотрите. В рамках проекта мы написали, что делаем стандартные новости и стандартную подписку



Хм. Понятно. Риск новых требований. Надо будет при проектировании показать скриншоты стандартного БУС.

Размер задачи не изменился,
бизнес-задача передана,
подробности утеряны



Задача «Р

QSOFT
«...ование»



си



Посмотрите
новости

Вы знаете, как здорово сделать...цию

Да, это отлично. Вероятно, конечно. ...аем

Задача увеличил



Задача «Высок-ое проектирование»



06.10.2009 Выставка "PostPrint - 2009"
Торговая выставка книгопечатания.

06.10.2009 Российские писатели вошли в список мило
Авторитетный в англоязычном литературном мире британс
и писатели русского происхождения.

06.10.2009 Выставка "Книга России"
Традиционный весенней форум отечественных книжников
с 1998 года. В этом году выставка проходит с 14 по 19 март

06.10.2009 Конкурс "Книга будущего"
Журнал "Санидаг" объявляет о проведении конкурса "Юни

06.10.2009 Самые популярные авторы
Известен список популярных авторов за последний год. Па

Новости 1 - 5 из 10
Начало | Пред. | 1 | 2 | След. | Конца

Посмотрите, так у нас будут выглядеть
новости



Вы знаете. Было бы здорово сделать премодерацию
новостей.



Да, это отлично. Я записал и мы обязательно вернемся к
этому вопросу после запуска проекта. А на текущий
момент скажите, будет ли картинка анонса у новости?

Задача не увеличилась, уточнили
детали, создали нужное
ожидание.



Задача «Низк-ое проектирование»



06.10.2009 [Выставка "PostPrint - 2009"](#)
Торговая выставка книгопечатания.

06.10.2009 [Российские писатели вошли в список мэло](#)
Авторитетный в англоязычном литературном мире британс
и писатели русского происхождения.

06.10.2009 [Выставка "Книга России"](#)
Традиционный весенний форум отечественных книжников
с 1998 года. В этом году выставка проходит с 14 по 19 март

06.10.2009 [Конкурс "Книга будущего"](#)
Журнал "Санидаг" объявляет о проведении конкурса "Юни

06.10.2009 [Самые популярные авторы](#)
Известен список популярных авторов за последний год. Па

Новости 1 - 5 из 10
Начало | Пред. | 1 2 | След. | Конца

Посмотрите, так у нас будут выглядеть новости + нужна картинка анонса



Записываю. Делаем стандартным компонентом БУС. В настройках компонента выводим картинку анонса

Задача не увеличилась,
полностью уточнена, бизнес-
задача решается верно



А что же в WBS?



Удивительно, но работа над такой маленькой задачей велась поэтапно в 4 тикетах:

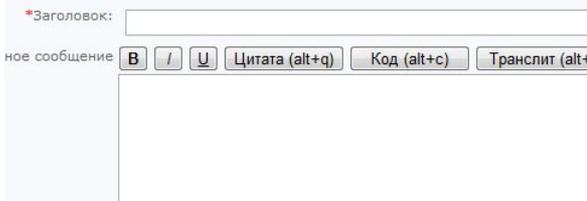
- Старт проекта (все)
- Высокоуровневое проектирование (менеджер и немного координатор)
- Низкоуровневое проектирование (координатор и немного менеджер)
- Тикет «Новые требования»

Конечно задача не была одна, ее окружали другие

На текущий момент наша задача в виде текста и экранной формы описана в проектировании



Постановка задачи



*Заголовок:

ное сообщение **B** / **U** Цитата (alt+q) Код (alt+c) Транслит (alt+)

При создании любой задачи перед нами стоят одни и те же вопросы.

Если задача не ставится в производство (к примеру, новые требования или покупка лицензии), то проблемы нет. Если ставится, то без координатора менеджеру не обойтись и это должны понимать оба.



фаза обращения

Ответственный:

Ответственные	Часы	День нед.	Важность
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ответственные организуются для планирования запроса в таск:

типичность обращения

категория обращения

Проект: **Не выбирать (default)**

Подпроект:



Декомпозиция задач



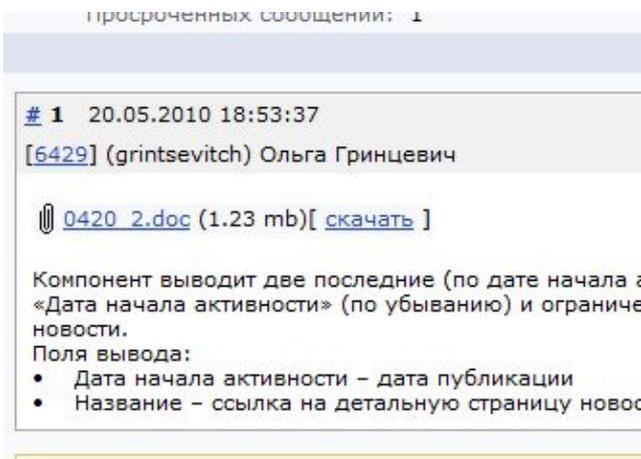
Менеджер садится с координатором и делит все задачи на подзадачи таким образом, чтобы:

- Одной задачей одновременно занималось не более одного человека
- Одна задача не была по длительности более 1 недели
- Результат выполнения мог быть полностью проверен менеджером

Мы разделили наши новости на подзадачи: список, детальная, архив, подписка.



Описание задачи



Описание задачи должно включать в себя всю необходимую информацию по задаче. Представьте, что между менеджерской и производством – бетонная стена и других инструментов общения – нет. Только тикеты.

В тикет прикреплено низкоуровневое ТЗ и выдержка касающаяся списка новостей



Ответственные

Ответственный: [менеджеры] Морозова Юлия (julia) ▼

Ответственные	Часы	День нед.	Важность
Ответственные сотрудники для планирования запроса в таск: [разработки] Шарапов Егор (esharapov) ▼	30		[75] безотлагательно (***) ▼
[разработки] Сухова Екатерина (esmirnova) ▼	5		[77] высокий (***) ▼
▼			▼

Перед каждой планеркой менеджер определяет какие роли нужны на неделе чтобы сделать каждую задачу, после этого у руководителя сисадминов, координатора и дизайнера спрашивает:

- ответственных, которые потребуются для выполнения задачи
- часы, которые им потребуются для решения задачи

Сам определяет приоритет задачи в рамках проекта.



Итерации и этапы

Итерация	Этап 1	Этап 2	Этап 3	Этап 4	Этап 5	Этап 6	Этап 7
Рассылка и новости							
29679 / БТ: Новости, рассылка 📧	129 дней	5 дней	3 дня				
29680 / БТ: Рассылка 📧	125 дней	11 дней					
30936 / БТ: Режим опер.: Автоматическая отправка писем 📧	19 дней	0 дней	20 дней				
Английская версия сайта							
29675 / БТ: Английская версия сайта 📧	135 дней						

Т.к. задача на неделе не одна, то менеджер с координатором в самом начале проекта должны выделить группы задач - итерации:

- Суммарная длительность всех задач в итерации должна позволять сделать ее группе разработки не более чем за неделю.
- Задачи должны быть логически связаны и представлять из себя законченный кусок функционала. (список товаров + детальная, корзина+оформление заказа)



Приоритеты задач

	Проект <u>Группир.</u>	№ / Название обращени <u>Создать обращение</u>
***	SPSR Основной д	30934 / БТ: Режим опер
**	Rostelecom Дс №6 redi	31423 / Создание фот
**	sharik.ru Дополнител	31264 / Активация Web
*	Rostelecom Дс №6 redi	31642 / Не работает ко
*	sharik.ru Дополнител	31431 / Доработки по sl
*	sharik.ru Дополнител	31464 / Sharik.ua - Со
*	sharik.ru Дополнител	31463 / Sharik.ua. Карт
	Банк Москв Управляюща	30709 / резерв времени

Звездочки ставит менеджер в рамках проекта:

*** - задачу надо решить срочно (без нее не можем идти дальше, проблемы с заказчиком)

** - задачу нужно решить на неделе (большинство задач)

* - если получится решить на неделе, будет отлично (если ставим вторую итерацию на неделю)

Конфликты в приоритетах между проектами решаются на планерке. При этом координатор при составлении тасков должен их менять по итогам планерки.



Итак

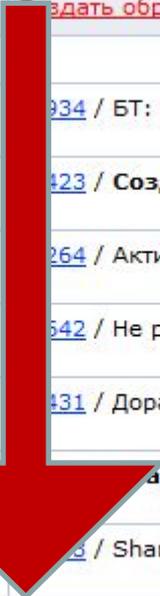


- Наша задача теперь находится в своем тикете
- У нас есть корректное описание задачи
- Есть понимание, кто будет ее делать на неделе
- После планерки появилось ее место в таске человека
- У задачи появились друзья по итерации



Таски

Проект	№ / Название обращения
Группир.	Создать обращение
*** SPSR Основной д	934 / БТ: Режим опер
** Rostelecom Дс №6 redi	423 / Создание фот
** sharik.ru Дополнител	264 / Активация Web
* Rostelecom Дс №6 redi	642 / Не работает ко
* sharik.ru Дополнител	431 / Доработки по sl
* sharik.ru Дополнител	30709 / Шарик.ua - Со
* sharik.ru Дополнител	30709 / Шарик.ua. Карт
Банк Москв Управляюща	30709 / резерв времени



Таски фиксируются в пятницу.

На неделе каждый сотрудник решает задачи исходя из звезд – сверху-вниз.

Все обсуждение (вопросы, сдача задачи) проходит в тикете.

Никаких изменений в составе и приоритетах задач на неделе не должно быть. Если задача не может быть решена – она пропускается. Вместо одной задачи не может быть вставлена другая.



Фазы задачи

Фазы обращения							
Постан.	Реализ.	Внут. о	Сд. зак.	Принято	П. на гу	Д. на гу	Принято
39 дней	6 дней						

Менеджер обязательно должен следить за фазами.

Реализация – задачу начали делать

Внутренняя отладка – была первая сдача. Идет проверка менеджером и исправление внутренних багов

Сдача заказчику – в тикете открыто отписано заказчику, что можно проверять

Принято – заказчик отписал, что все нормально



Неконтроль

Покупатель: Прямая покупка							
30934 / БТ: Режим операции Прямой покупки	21 дней	19 дней					
30929 / БТ: Оформление покупки		6 дней	7 дней	18 дней			
30931 / БТ: Прием заказа при			7 дней	16 дней			
Оператор							
29571 / БТ: Режим оператора							
29672 / БТ: Прием заказов, фильтр, д		29 дней					
30935 / БТ: Прием отмена заказа		23 дней	0 дней				
Покупатель:							
29664 / БТ: Прием через банк	16 дней	19 дней	84 дней	18 д			

Начато несколько

50%



Индикатор



Если задача на QSOFT – индикатор желтый или красный

Если задача на заказчике – зеленый

Делаем выборку по зеленым и отправляем заказчику отчет, сколько задач им не приняты.



Конец задачи



Мы реализовали список новостей. Можно посмотреть по адресу xxx.qsoft.ru/news/



Задача принята.

Наша задача принята заказчиком



Еще раз



Вся переписка с заказчиком по задачам производится через тикеты! При этом заказчику автоматически отправляется mail.

Ответив на mail заказчик отвечает на тикет.

Этот стиль работы вам очень облегчит жизнь.



Дополнительная информация



Дополнительную информацию читайте в блоге

Бизнес-процессы QSOFT

