

Koho trápí kvalita v projektech?

Peter Varga, MyGoodProject.com

Skôr než KOHO trápi si povedzme ČO to je

- Teórie a knihy ponúkajú dostatok definícií Kvality
 - “state of being free from defects, deficiencies and significant variations”
 - “the totality of features and characteristics of a product/service... to satisfy stated or implied needs”
 - “degree of excellence”
 - “outcome – a characteristic of a product or service provided to a customer... organization which has satisfied all of its stakeholders”

Napĺňanie teórií býva problém

- “kvalita je abstraktná, subjektívna”
- nie sme naučení pracovať s kvalitou ako parametrom – hádame sa o cene a termínoch, občas trochu o náplni projektu (scope)
- kvalita nemá prioritu – sme od prírody optimisti, veď ono to už nejak dopadne, dobre bude...

Pritom v reálnom svete je to úplne bežné...



Kvalita má
svoju cenu

a nastavené
štandardy



... a odchýlky od kvality

09:15	Aberdeen	BD674	Delayed to 10:55
09:45	Newcastle	BA1326	Cancelled
09:55	Glasgow	BA1476	Cancelled
09:55	Durham Tees	GF5232	Cancelled
09:55	Cork	AA8025	Delayed to 11:10
10:05	Dublin	AA7991	Delayed to 11:35
10:10	Shannon	AA8017	Delayed to 10:55
10:35	Edinburgh	BA1442	Cancelled
10:50	Manchester	BA1388	Cancelled

sa merajú a
hodnotia

a majú svoje
následky

**Práva cestujúceho
Letecká doprava**



Parametre kvality sú naozaj individuálne

**Ak nevieš podľa akých pravidiel ísť,
tak si vytvor vlastné pravidlá**

Kvalita SW projektu = počet bugov?

Stakeholder	Očakávania od výsledku projektu
Sponzor	Naplnenie business plánu (náklady aj benefity), uspokojenie požiadaviek všetkých zúčastnených stakeholderov
Marketing (requestor)	Doručenie produktu, ktorý bude mať vlastnosti podľa špecifikácie a bude prijatý zákazníkmi
IT vývoj	Produkt, ktorý bude spĺňať dizajnové štandardy a bude pre budúcnosť ďalej udržiavateľný a rozširovateľný
IT prevádzka	Produkt, ktorý nebude chybový , bude jednoducho prevádzkovateľný , bude adekvátne robustný
Customer Service	CS bude zaškolené na poskytovanie podpory a bude mať k dispozícii nástroje na svoju prácu. Migrácia prebehne bez dopadu na spokojnosť zákazníka.
Financie	Migrácia užívateľov zo súčasných produktov bude zabezpečená tak, aby neprišlo k strate výnosov

Tie spomínané “bugy” sú v menšine...

náklady –
priebežný
finančný
controlling a
riadenie zmien

benefity –
pravidelné
review
Benefit
Registra

**spokojnosť
stakeholderov** –
pravidelná práca
na Project
Boardoch

**produkt podľa
špec.** – funkčné
testy, užívateľské
akceptačné testy
(UAT)

**produkt prijatý
zákazníkmi** – Usability
testy, ergonómia, pilotná
prevádzka, riadená
komunikácia na zákazníkov

**dizajnové
štandardy** –
integračné testy,
review kódu,
penetračné testy

**udržiavateľný a
rozširovateľný** –
dokumentácia,
inventory

prevádzkovateľný –
administrátorská dokumentácia,
testovanie prevádzkových
úkonov, disaster a backup-
recovery testy

Customer service –
vedomostné testy
pre CS, funkčné a
UAT testy nástrojov
pre CS

Migrácia –
cutover planning
a testy, revenue
assurance
controls

Základná osnova ako postupovať

- 1. Stakeholder analýza** – naozaj poctivo zanalyzovať a pochopiť očakávania jednotlivých aktérov od projektu.
 - Veľa môže byť nevyslovených, dokonca v kontradikcii s ofic. zadaním projektu = change management
- 2. Rozklad projektu na produkty** (deliverables)
 - ku každému definovať očakávania, limity tolerancie, spôsob kontroly a merania, priority....
- 3. Naplánovať **priebežné kontroly a reporting**** (kde sme dnes chceli byť a kde sme), je najhoršie byť prekvapený, keď už je neskoro
- 4. Súčasť parametrov dodávok** (interných, externých) projektu nemôže byť iba KEDY a ZA KOL'KO, ale aj AKO KVALITNE. Zakomponovať do zmlúv.

Dôraz na slovo “priebežne”

1. **Kontrolovať kvalitu na konci projektu je jedna z najhorších pascí, do ktorých sa môžete sami chytiť**
1. **Venovať sa kvalite priebežne sa **stonásobne vypláca****
 - čím viac energie v úvode na plánovanie a uvedomenie si dopadov projektu, tým menej problémov na konci projektu
 - dostatočný čas na reakcie
 - udržanie pozornosti a angažovanosti stakeholderov
 - schopnosť reakcie na zmeny okolia a požiadaviek

Dobrá inšpirácia sú praktiky Agile prístupu

- malé sprinty radšej než veľké celky, rýchle stand-upy, spoločné teamy business+IT a pod.

Bola táto prezentácia kvalitná? 😊

From: Scheber Anton

Sent: 6. decembra 2014 23:32

To: VARGA, Peter

Subject: Softecon

minimálne p. Scheber
by mohol byť spokojný

Pracovný názov: “Ako riadiť kvalitu IT projektov“. (Možno by bolo vhodné vybrať trochu živší názov skutočného príspevku.)

- čo je to kvalita projektu a sw projektu špeciálne
- ako sa posudzuje, meria
- prečo treba popri nákladoch a čase dodávky projektu kvantifikovať aj kritéria kvality a kvalitu oceňovať
- ako nastaviť, naplánovať, projekt, aby sa pozitívne ovplyvňovala vnímaná kvalita výsledku (etapizácia, štruktúra testov, management stakeholderov (aby vopred vedeli, že za málo peňazí dostali nízku kvalitu a rátali s tým))
- príklady z praxe (Orange a inde)
- Bolo by možno aj spomenuté agilné programovanie ako prostriedok riadenia kvality.

Ďakujem za pozornosť

Peter Varga, MyGoodProject.com