

## Как подружиться с заказчиком: разрабатываем, управляя потребностями

Алексей Чумаков, CPD

[alex@chumakov.ru](mailto:alex@chumakov.ru)

+7.903.200.11.80

группа **ТОЛК** › human interaction design



# О чем говорить *не* будем?

- › Методологии... Scrum...  
Agile... MSF... RUP... ГОСТ...  
Lean... WTF☺...
- › Языки и парадигмы
- › ... что нравится, то и  
пользуем!



# Когда разработка буксует?



# Главное простое правило

**«каждый человек в данный момент принимает всегда наилучшие для себя решения... исходя из своего опыта, убеждений и осведомленности»**

Каждый.

Это нужно знать и использовать. Злиться бессмысленно.

Можно ли выпустить успешный продукт вопреки заказчику?  
(вопрос риторический 😊 )



# Первое. **Делай, что тебе говорят!**

(... если ничто другое не помогает)

Случай первый. Заказчик не считает тебя профессионалом.

Случай второй. Заказчик имеет конкретный образ продукта.



## Второе. Слушай, что хочется – сделай, как надо!

Управляем потребностями – от желаемого к  
действительному

... мягко снимая розовые очки

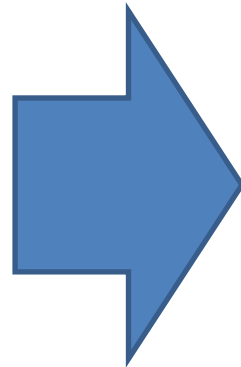


## Шаг 1... выходим в 3 измерения

*Не* «что вам хочется?» –

А так:

- › Что происходит?
- › Чем не устраивает?
- › Как должно стать?



Ответ на вопрос:  
«зачем?»

(не обязательно спрашивать прямо ;-)



## Шаг 2... определяем заказчика и пользователя?

*Потребность всегда личная.*

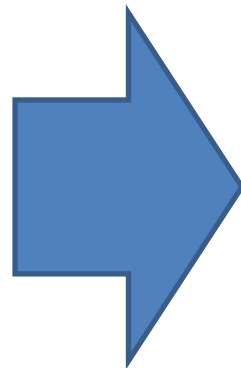
кому нужен товар ?

кому нужен рост продаж?

как связано с его карьерой,  
личной жизнью, семьей?

кто эксплуатирует?

кто разрабатывает?



Ответ на вопрос:  
«кому?»



## Шаг 3... предлагаем продукт («ценность»)

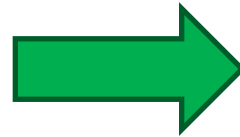
- › в интересах ваших и заказчика
- › как удовлетворяет потребности?
- › как снимает страхи?
- › как влияет на самооценку?

Даем выбор! (cost-benefit analysis)

## Шаг 4... проверяем себя

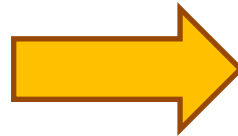
Заказчик:

Активен, радостно участвует



Вы удовлетворяете его  
потребность

Активен, агрессивен



Вы вызываете его страхи

Равнодушен



Все плохо... он опустил руки...  
Или он не ваш заказчик

## Третье. Нравься пользователю!

(заказчику *лично* – чаще всего система не нужна... А пользователь тебя похвалит... или нет?)



## Четвертое. Длинные ТЗ – в топку!

- › потеряешь время на написание
- › потеряешь время на согласование
- › Заказчик сделает вид, что понял
- › ... и в результате все равно скажет, что «не то имел в виду»

Туда же – длинные планы проектов, отчеты, протоколы...

- › Или они нужны *для самой команды*,
- › Или нужны «для веса»
- › **Но не для заказчика!**



## Четвертое<sup>штрих</sup>. Все – на один лист.

- › Паспорт проекта – на один лист.
- › План и отчет – на один лист.
- › Повестка встречи – на один лист.
- › Сценарий пользователя – на один лист.
- › Инструкция по операции – на один лист.
  
- › + картинки.
  
- › «Что – когда – почему – кто – кому – как – зачем?»

*\* Исключение – документы для бухгалтерии и юристов*



## Пятое. Регулярно.

- › Подводить итоги.
  - › Показывать заказчику.
  - › Выпускать релизы / патчсеты.
  - › Присылать отчеты.
  - › Пересматривать планы.
  - › Дробить задачи.
- 
- › раз в день – коммит
  - › раз в неделю-две – ревью, релиз, отчет
  - › 3 месяца – предел внимания заказчика!



## Шестое. Не рассказывай, покажи!

- › Лучший отчет – скриншот. Или прототип. Или документ.
- › Текст отчета:
  - › «мы разработали: ссылка на результат»
  - › «мы разработаем: ссылка на план»
  - › «когда все это кончится: ...»
  - › «что случилось и что требуется».

(Совет заказчику: на любой рассказ – «приходи, когда будет что показать»)

(Артефактная модель -> каждый чих == коммит)

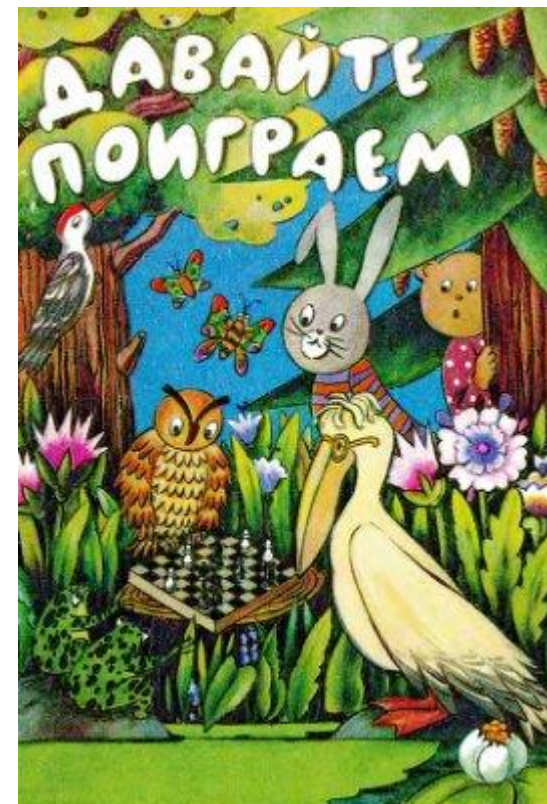


# Шестое<sup>штрих</sup>. Поиграем в пользователя!

Показать проще, вовлекая.

Дай заказчику взглянуть глазами  
пользователя, пройти его сценарии

Так больше шансов договориться о  
картине мира.





## Седьмое. Сказано – сделано!

- › Заказчик не видит, что ты разрабатываешь.
- › Но он помнит, что ты обещал сделать!
- › Всегда.
- › Меняй ожидания заранее!  
«Я предлагаю изменить...» а не «мы поменяли»!!!



# Серьезное 1. Персонажи, точки зрения, роли...

## › Снаружи:

- › Заказчик
- › Его команда
- › Пользователи
- › Субподрядчики
- › «помехи»

## › Внутри:

- › Проповедник
- › Проектировщик/Дизайнер
- › Архитектор
- › Программист
- › Тестировщик
- › ...

## Роль team lead?



## Серьезное 2. Фазы и эстафета ответственности

- › Feasibility Study / Planning
  - › Design
  - › Implementation
  - › QA
  - › Roll-out
- › «снаружи»
  - › «изнутри»
  - › «снова снаружи»



# Серьезное 3. От требований к потребностям и обратно...

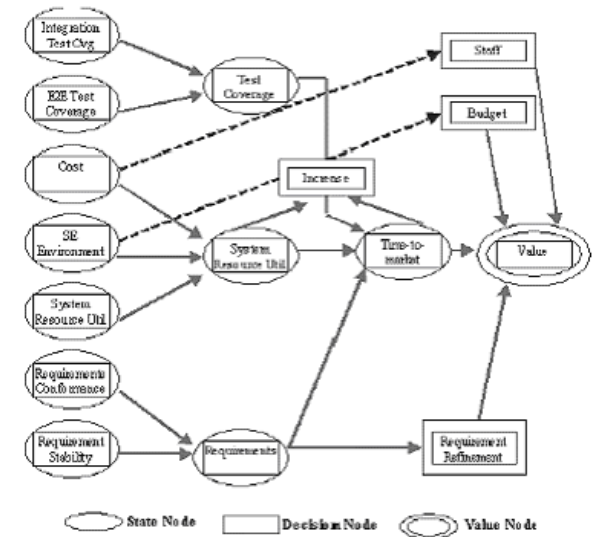
- › Потребность → продукт
- › Требование → фича
- › Обращение → изменение
  
- › Точка зрения заказчика →  
точка зрения подрядчика

Не придумывайте точку зрения  
заказчика –  
спросите и запишите ее!

Заказ-наряд				
<b>№ 3.-Н. :</b> 125				
Описание: Замена брони				
Тип: ПО				
Состояние: <b>Согласовано</b>			Дата в плане: 13-12-07	
Оборудование: БСМ-1			Бетоносмеситель - 1	
Процедура: Замена брони			Замена брони	
Профессии	ID трудоресурса	Оцен. часы	Фактич. часы	Дата
Эл. сварщик	Иванов И.И.	8,00		
Эл. монтер	Петров П.П.	8,00		
Слесарь-ремонтник	Сидоров А.А.	8,00		
Слесарь-ремонтник	Алексеев А.А.	8,00		
Итого оцен. часов:		32,00		

## Серьезно 4. Метрики качества...

- › Основа для балансировки задач и переговоров с заказчиком
- › Связывают ожидания, продукт и приемку



## 4 измерения качества продукта

- › качество для заказчика (Quality In Ownership)
- › качество для пользователя (Quality In Use)
- › качество для эксплуатанта (Quality In Operations)
- › качество для разработчика (Quality in Development)

## 4 стандартные метрики в каждом

Объективные:

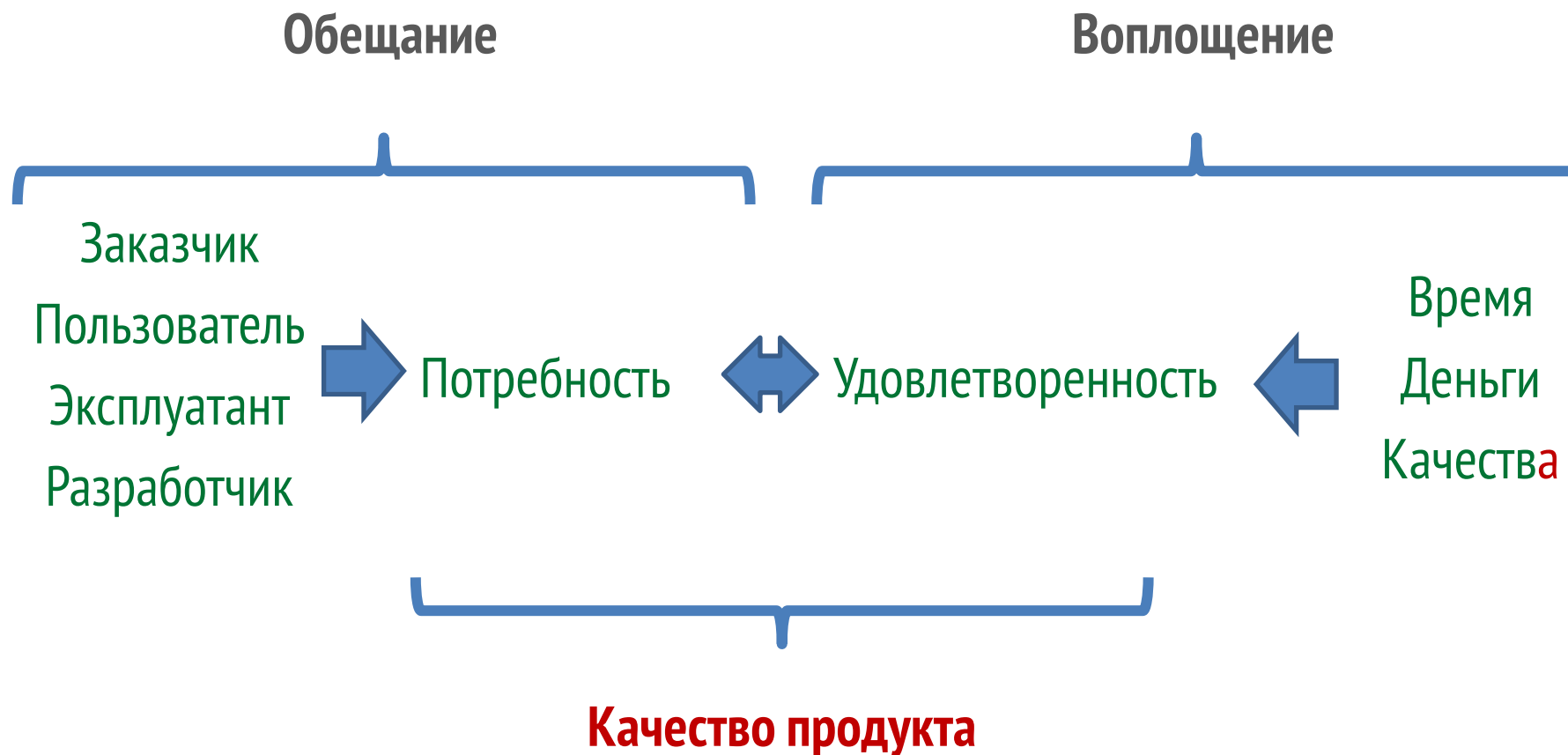
- › разность сроков
- › разность стоимости
- › разность функционала



Главная – субъективная:

- › личная удовлетворенность

# Схема качества

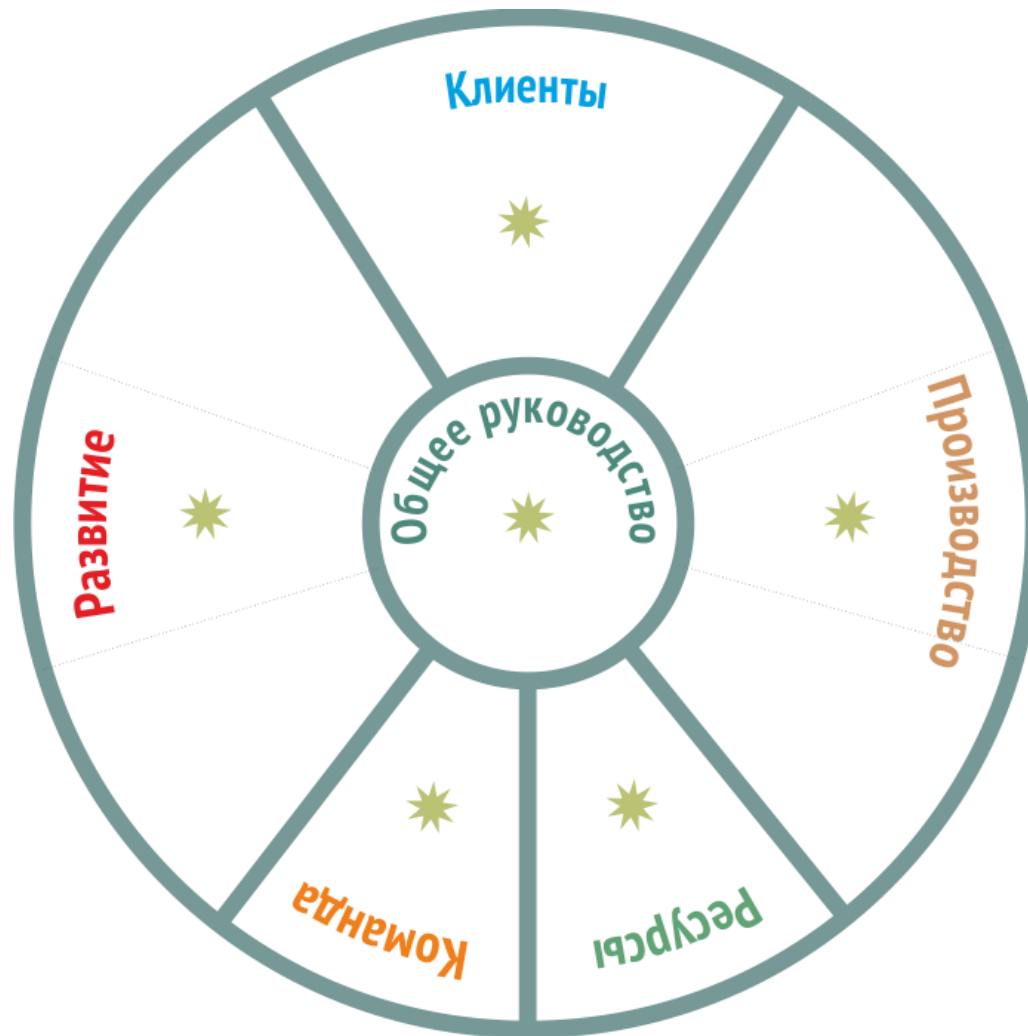




# Серьезно 5. Тестирование: DAT, UAT, SAT, OAT

- › Функционал, регрессия, нагрузка – это понятно.
- › **1. Первый тестер = разработчик.** «уверенность в безошибочном коде»
- › **2. Development Acceptance Testing:** QA = соответствие требованиям и всем метрикам. «уверенность в выполнении всех требований»
- › **3. User Acceptance Testing:** прогон сценариев. Юзабилити, коридорные тесты. «уверенность во впечатлении для заказчика»
- › **4. Customer Acceptance:** активная демонстрация «заказчику как пользователю». Почва уже подготовлена.
- › **5. Operations Acceptance.** Администратор – тоже принимающая сторона! Нет раздвиганию разработчика на управление приложением в продакшне!

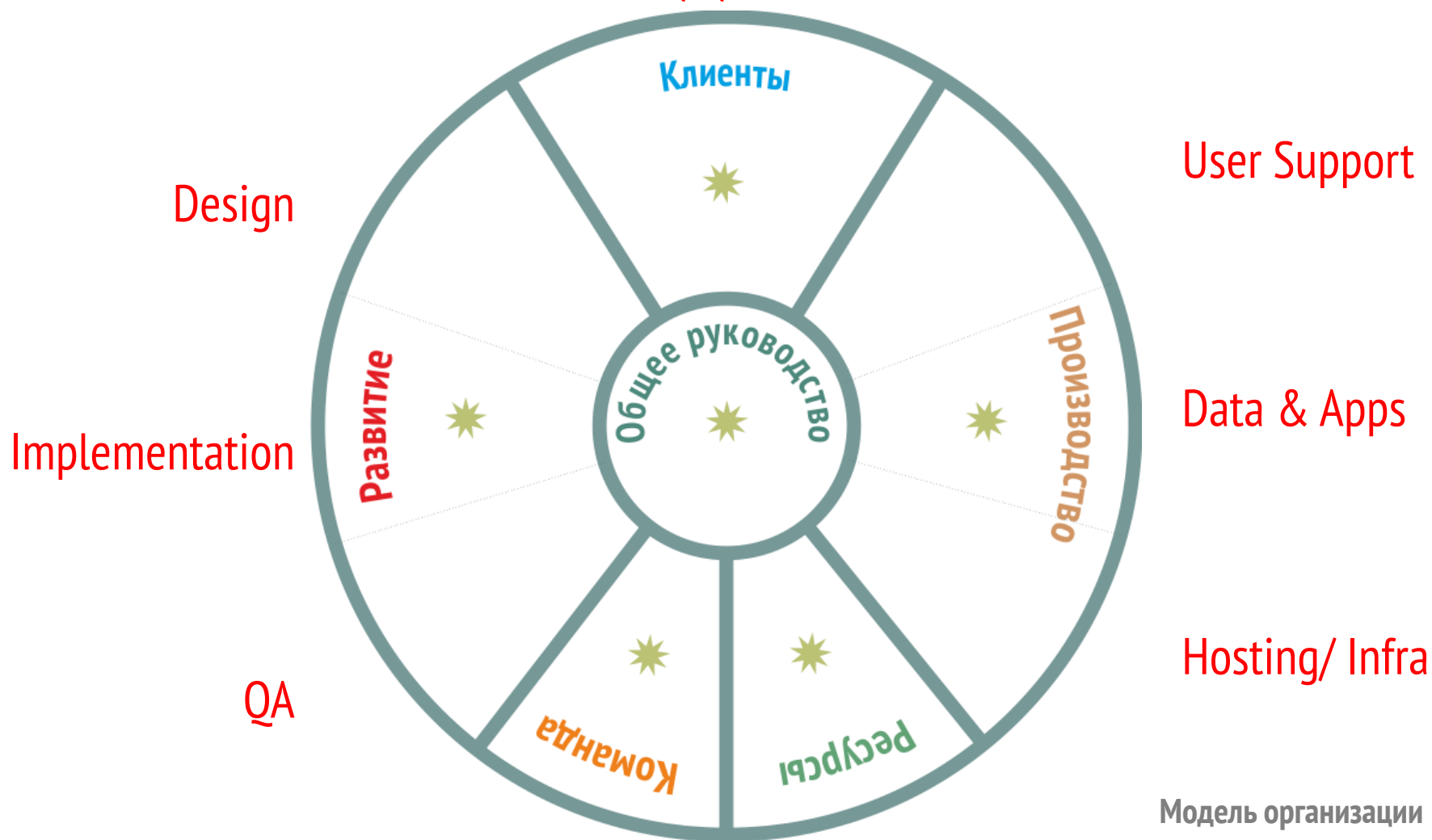
# С чего начать: модель D<sup>3</sup>



Модель организации D<sup>3</sup>  
© А. Чумаков, 2007

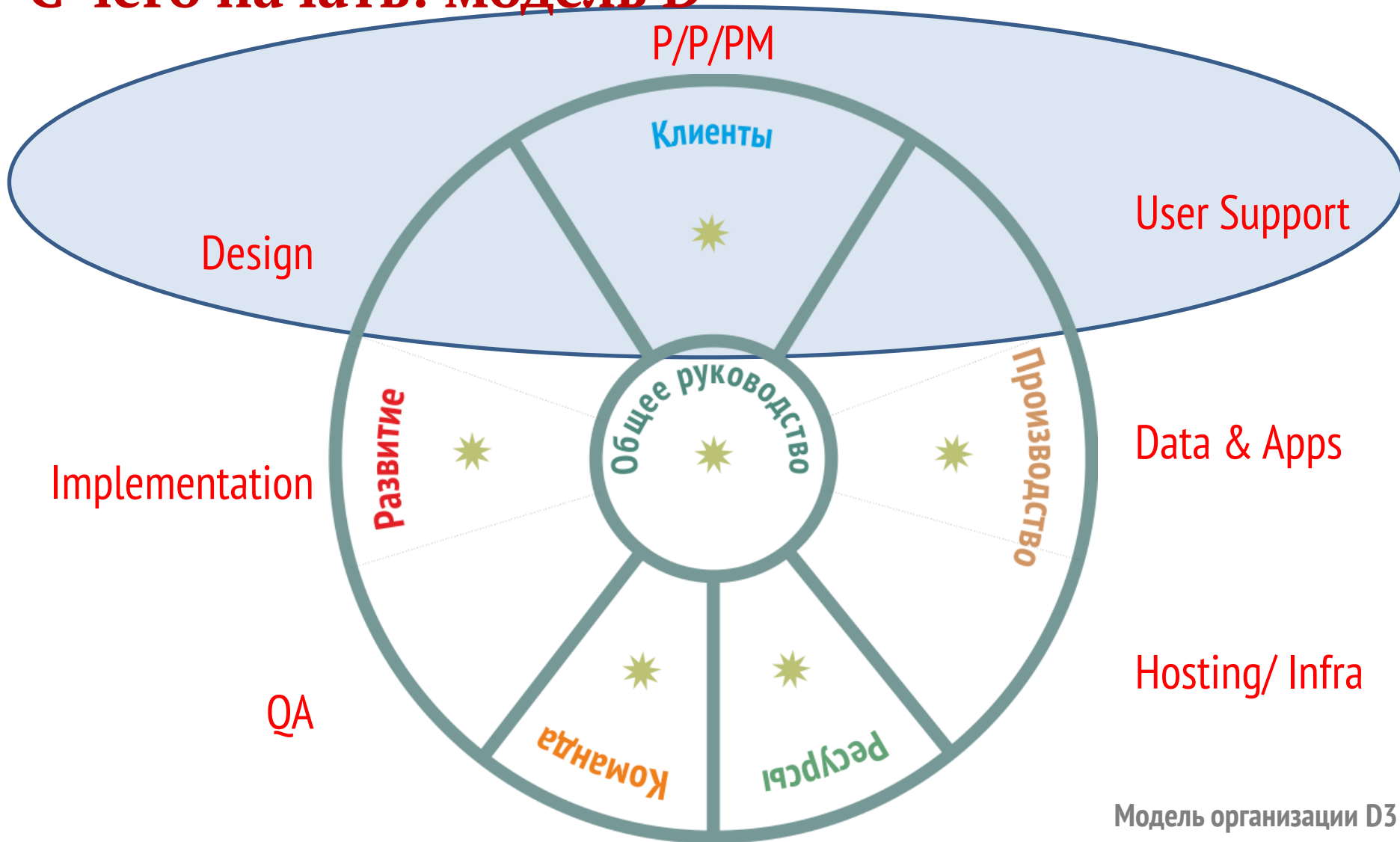
# С чего начать: модель D<sup>3</sup>

R/P/PM



Модель организации D3  
© А. Чумаков, 2007

# С чего начать: модель D<sup>3</sup>



Модель организации D3  
© А. Чумаков, 2007

# Мантры

**«каждый человек в данный момент принимает всегда наилучшие для себя решения...»**

(не обижайся, ищи свои ошибки и согласуй картину мира)

1. **Делай, что тебе говорят!**
2. **Слушай, как хочется, делай как надо!**
3. **Нравься пользователю!**
4. **Все – на один лист.**
5. **Регулярно.**
6. **Не рассказывай – покажи!**
7. **Сказано – сделано.**

**И заказчик на твоей стороне!**

Если нет – где *ты* недоработал?

## Вопросы? Комментарии?



**Алексей Чумаков, СРД**

+7.903.200.11.80

skype: a.chumakov

blog: alex.chumakov.ru

группа **ТОЛК** › human interaction design

«МЫ ЭТО УМЕЕМ»

