

XII международная конференция
CEE-SECR / РАЗРАБОТКА ПО

28 - 29 октября, Москва



Как мы меняли процесс maintenance для b2b-клиентов

Александр Колесников
АО «Лаборатория Касперского»

Цель доклада

- Поделиться историей преобразований и тем, что из этого получилось

КТО МЫ?



- Компонентные команды
- Продуктовые команды
- Команды исследования угроз
- ...

Что мы делаем?

- Спасаем мир!
- Защищаем
 - Обычных пользователей
 - Маленьких и больших клиентов



Как мы это делаем?

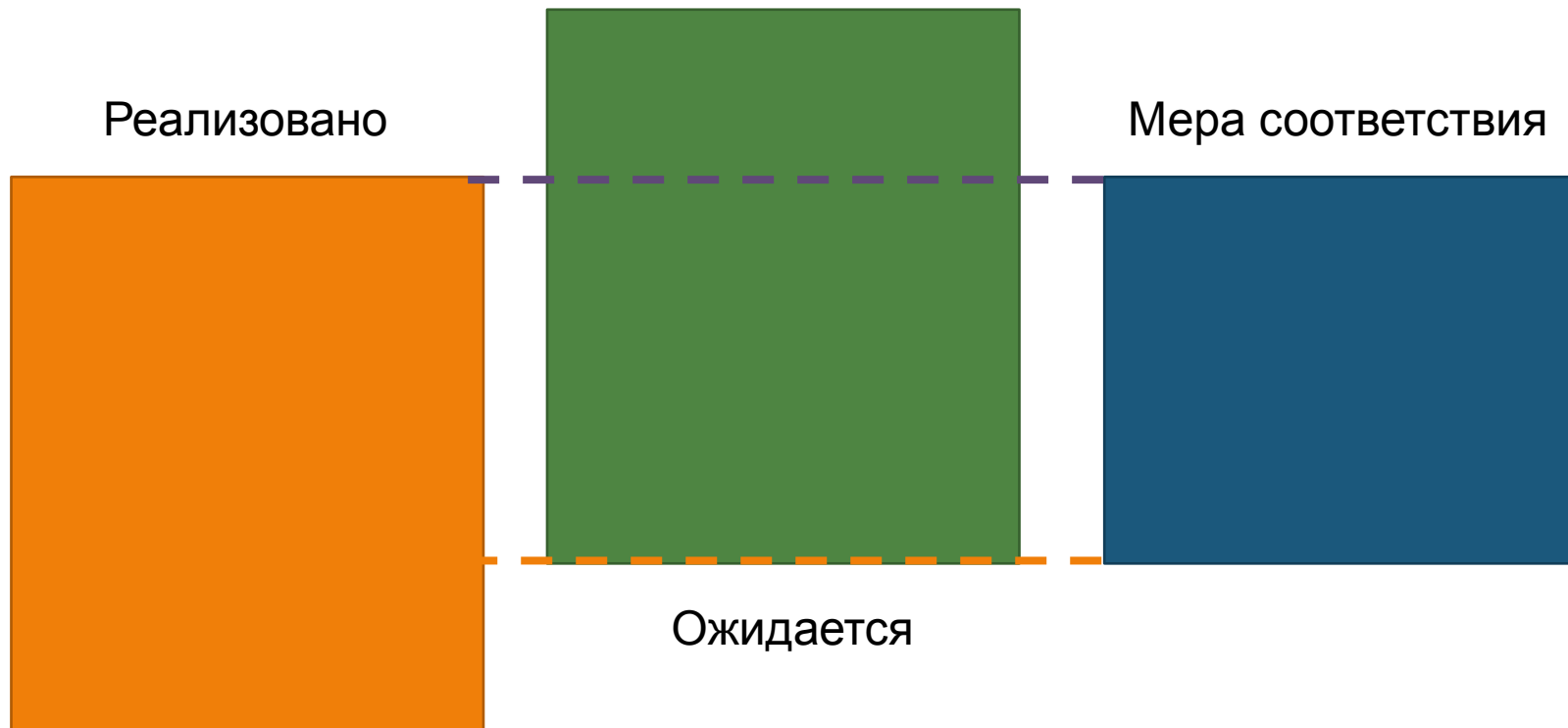
- Мы работаем с клиентами на каждом этапе разработки ПО
- Мы поддерживаем наших клиентов и после релиза
- Как можно более качественно

А что такое качество?



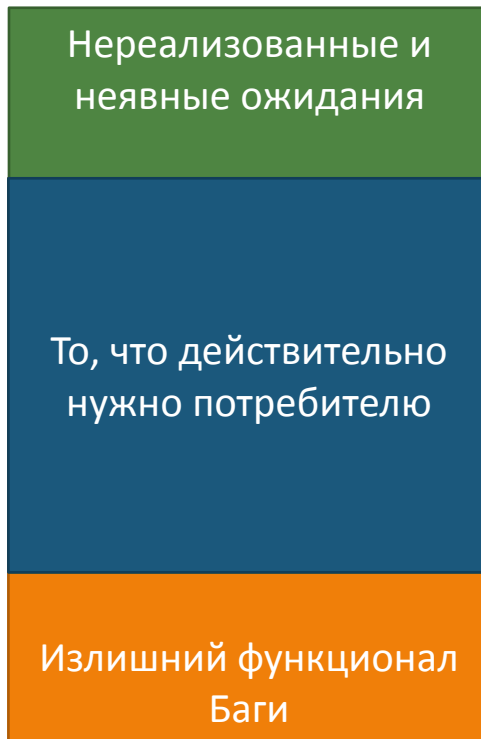
А что такое качество?

ITIL, ISO 25010, ISO 9000...



А что такое качество?

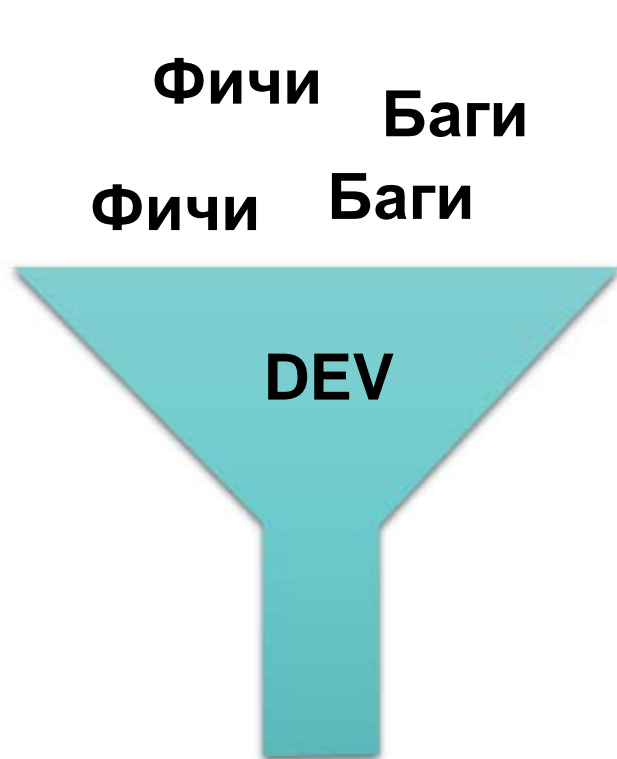
ITIL, ISO 25010, ISO 9000...



Мы изменились?

- Почему?
 - Потому что мы поняли, что можем быть более эффективными
- Что мы сделали?
 - Мы изменили себя
- Почему?
 - Мы и наши клиенты – одна команда

Как мы работали до преобразований?



Новые версии



PF, Aid

Какие были цели?

Инциденты должны решаться с привлечением минимального количества ресурсов за допустимое время



Процессы разработки и поддержки должны быть интегрированы без потери качества работы

Степень удовлетворенности клиентов и поддержки должна быть повышена



Как мы стали работать?

Баги Инциденты
Вопросы Баги Вопросы
Фичи Инциденты Фичи



Новые версии Aid
PF

Что изменилось?

Было

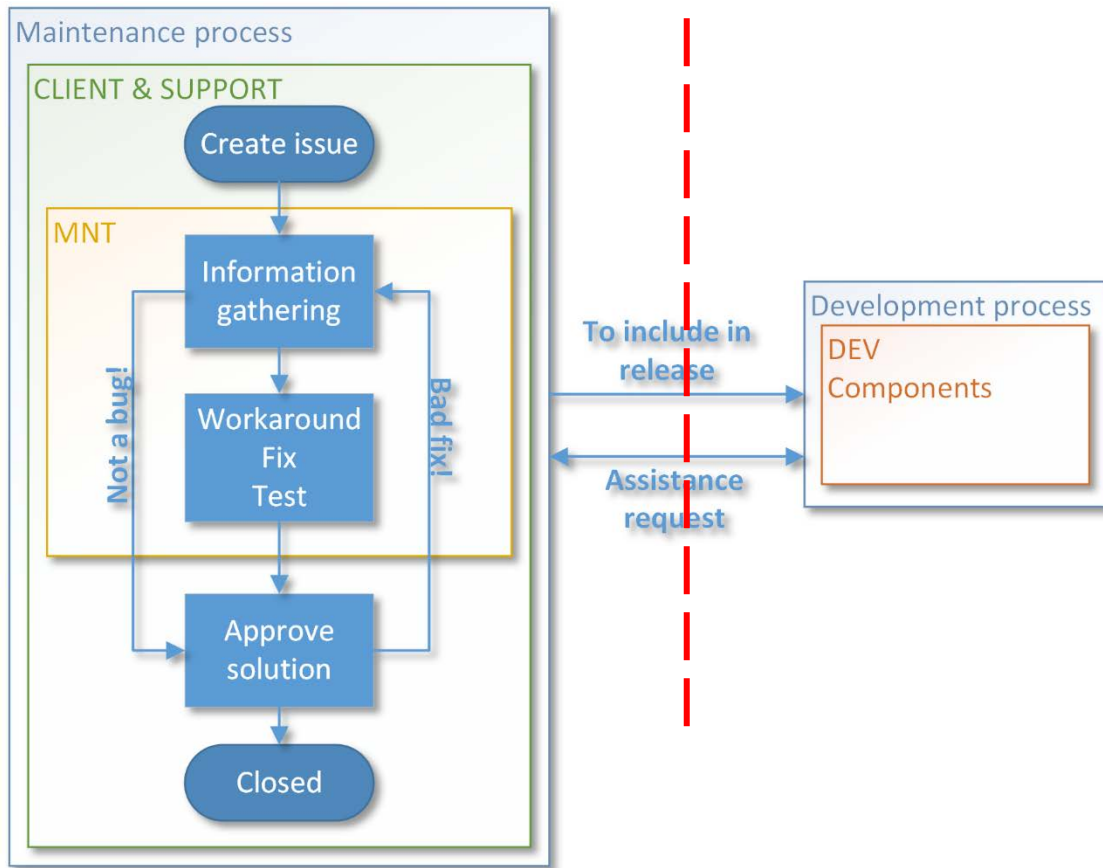
- Группа разработки (DEV)
 - Функциональные группы
 - Новые фичи
 - Новые релизы
- Группа поддержки (MNT)
 - Делает все
 - Решает инциденты
 - Выпускает хотфиксы (PF)

Стало

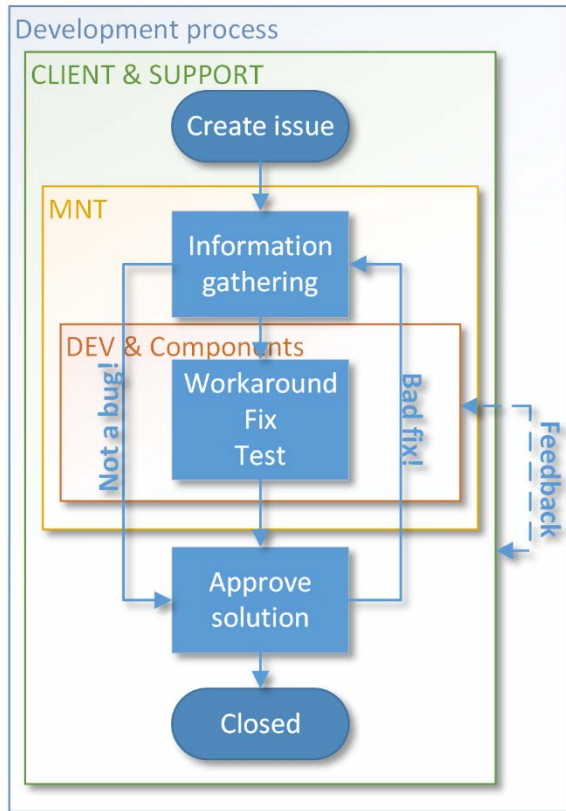
- Группа разработки (DEV)
 - Функциональные группы
 - Делает все, что делали до этого две группы
- Поддерживающая функциональная группа (MNT)
 - “Единое окно” для инцидентов
 - Больше взаимодействие с клиентами и поддержкой

Как было?

Как пробить стену?



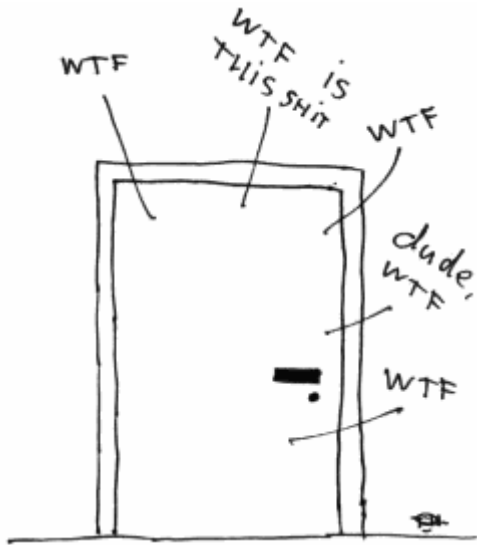
Как стало?



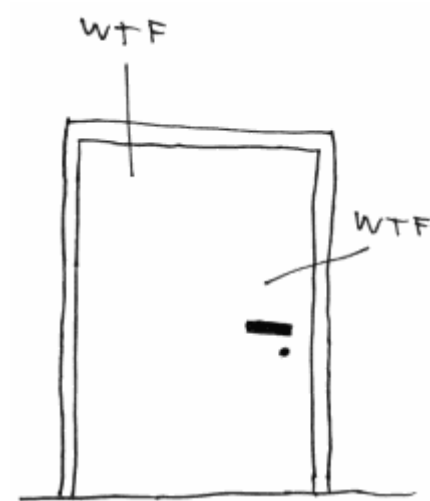
- Процесс поддержки стал частью процесса разработки
- Поддерживающая группа (MNT) состоит из двух технических специалистов, которые координируют работу по инцидентам.
- Все инциденты трансформируются в обычные баги
- Все исправления сразу попадают в новые релизы, за исключением запросов на кастомизацию
- Прямая обратная связь между разработкой и бизнесом
- Опыт накапливается непосредственно в команде разработки

Как это выражается внешне?

Было

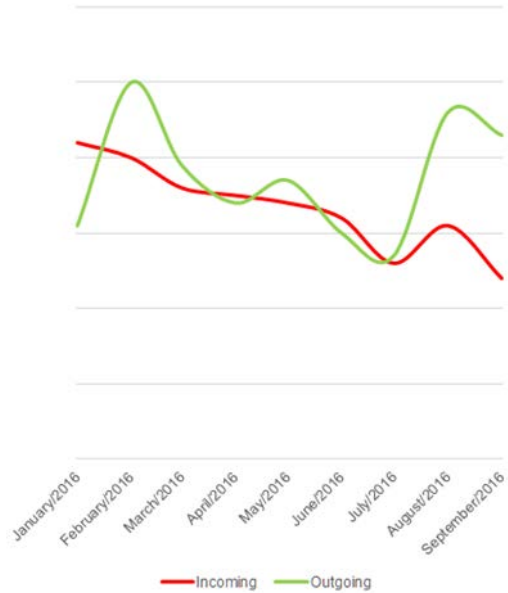


Стало

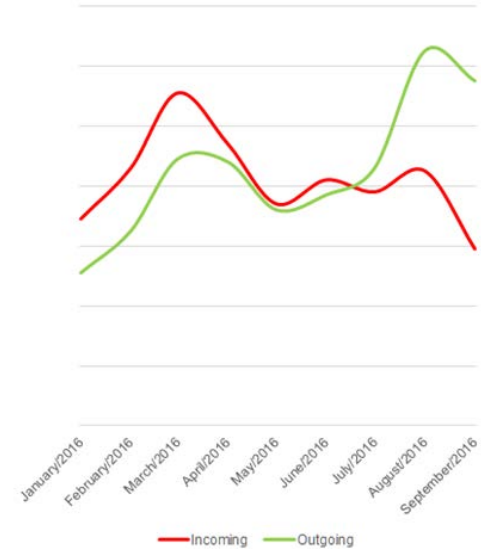


Входной и выходной потоки

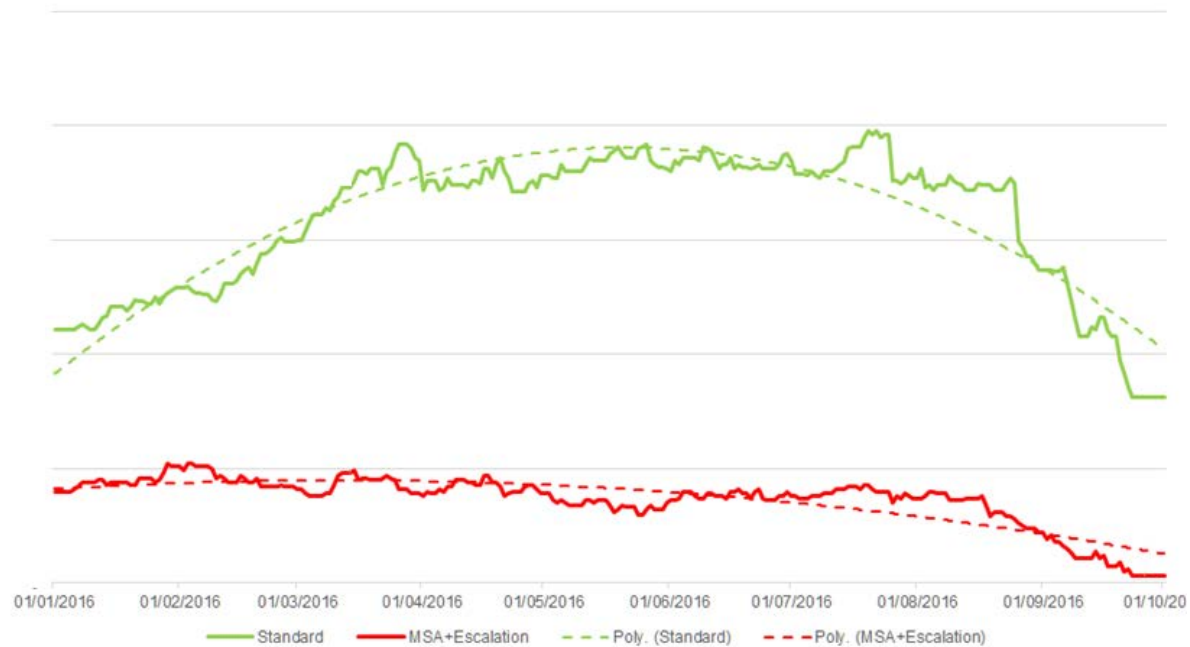
Высокий приоритет



Стандартный приоритет

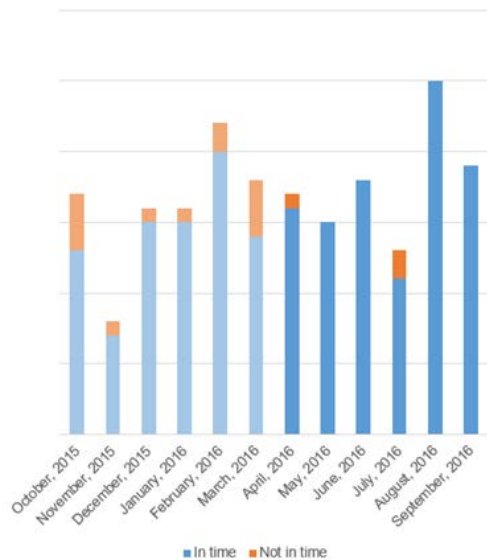


Годовой тренд

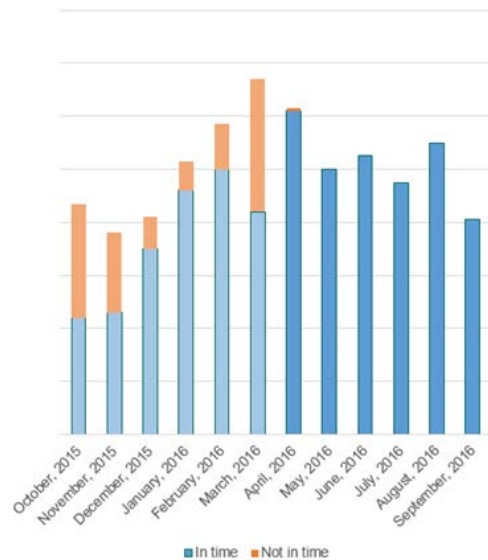


SLA

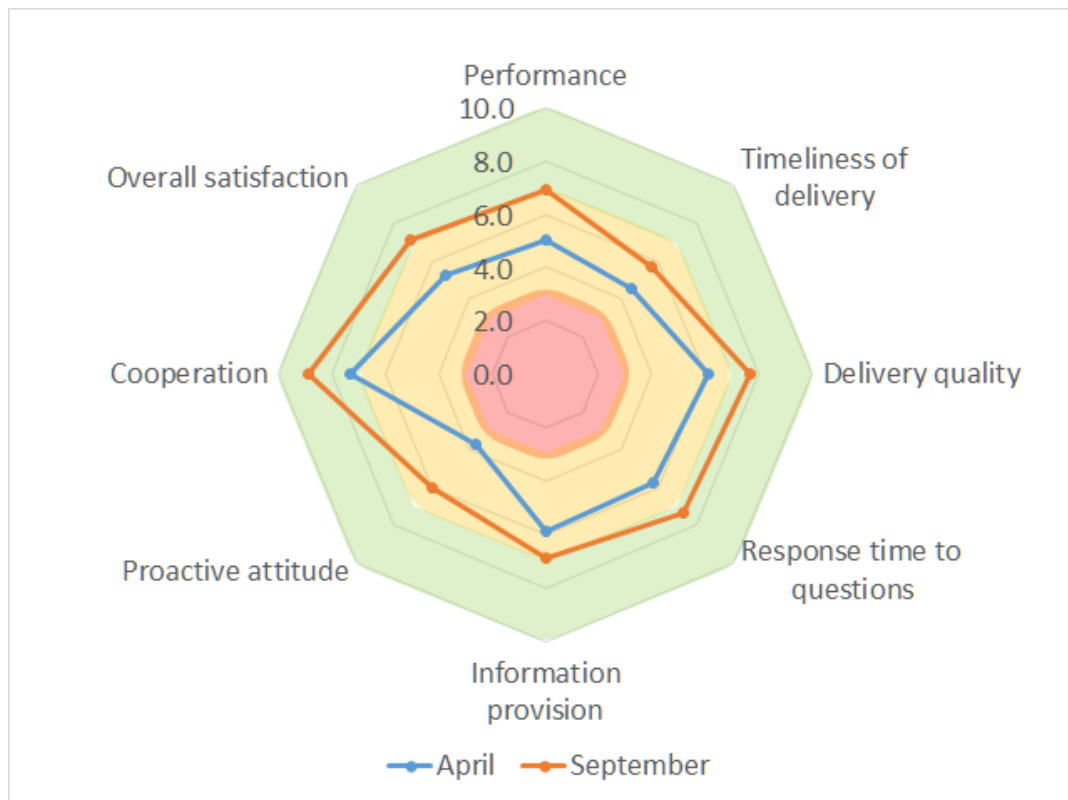
Высокий приоритет



Стандартный приоритет



Степень удовлетворенности



Результаты

- Maintenance => Development
- PFs => New Releases
- “Единое окно” для клиентских инцидентов
- Соблюдаем SLA
- Очередь и потоки инцидентов уменьшаются
- **Ближе к клиентам!**

XII международная конференция
CEE-SECR / РАЗРАБОТКА ПО

28 - 29 октября, Москва



Вопросы?