

The logo for 'ag;je days' is presented in white text within a dark blue speech bubble shape. The text is arranged in two lines: 'ag;je' on the top line and 'days' on the bottom line. The font is a clean, sans-serif typeface.

ag;je
days

Как нам удалось натянуть сову на глобус

Константин Кривцов
AT Consulting

О чем это?



AT Consulting

amdocs CRM 8.1



Ростелеком



Ростелеком



Центральный округ	Уральский округ
Северо-Западный округ	Сибирский округ
Южный округ	Дальневосточный округ
Приволжский округ	

Проект – сейчас



96



50



каждые 2 недели

Проект – год назад



25



5



1500

«требований»



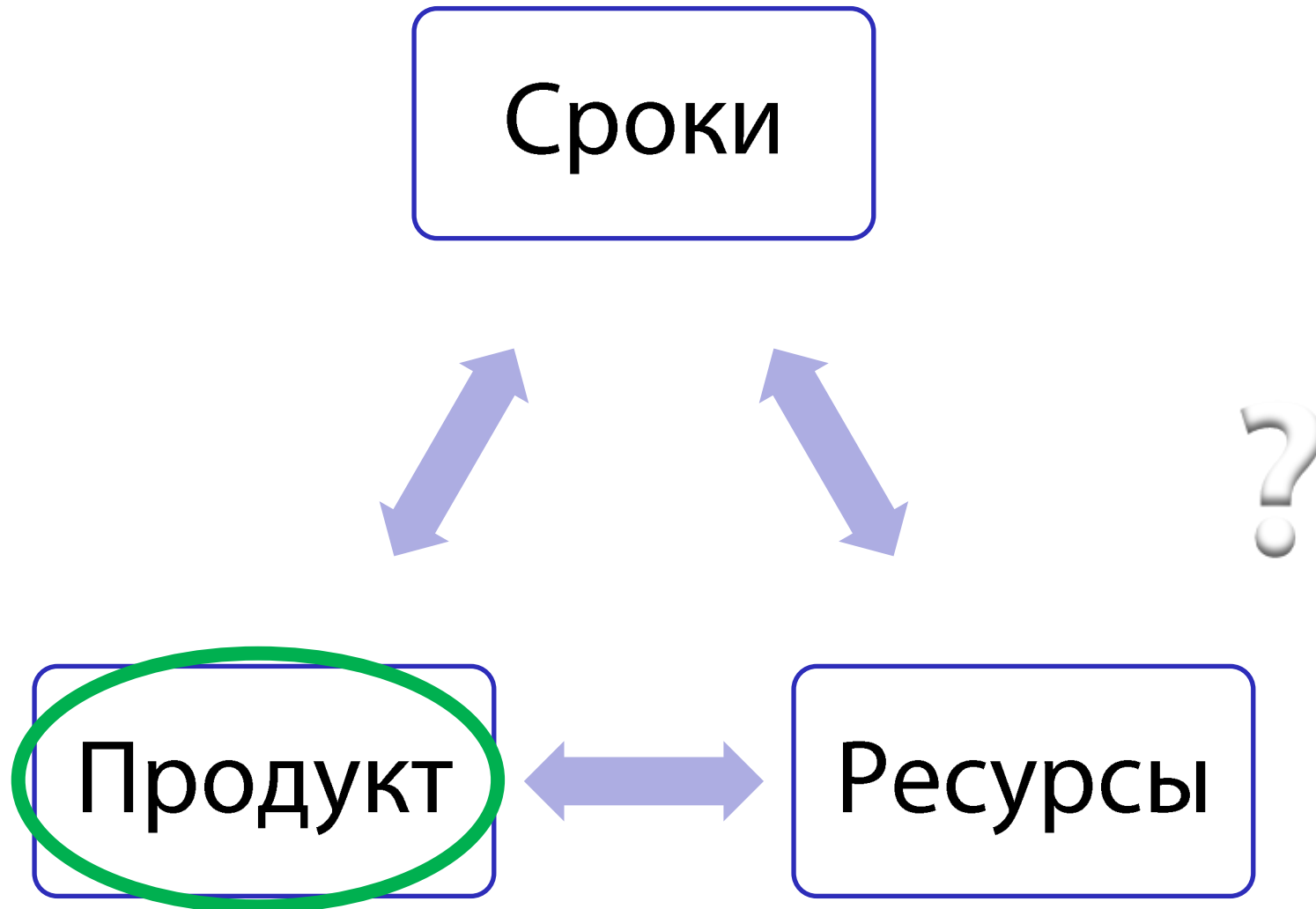
Июнь
2012

Amdocs CRM 8.1

Как же успеть?



Чем можно управлять?





Компонентная модель

Бизнес-анализ

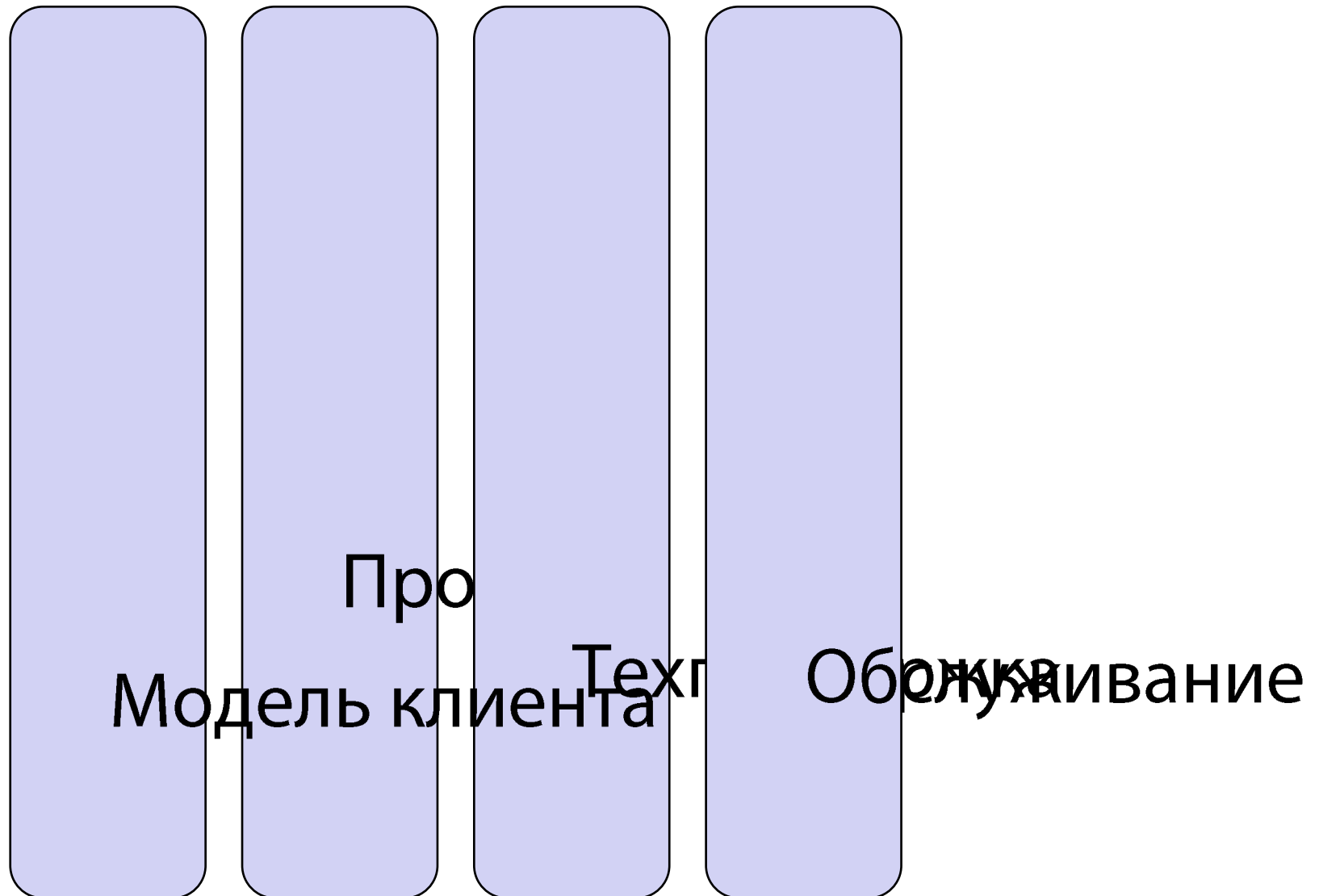
Разработка CRM

Интеграция

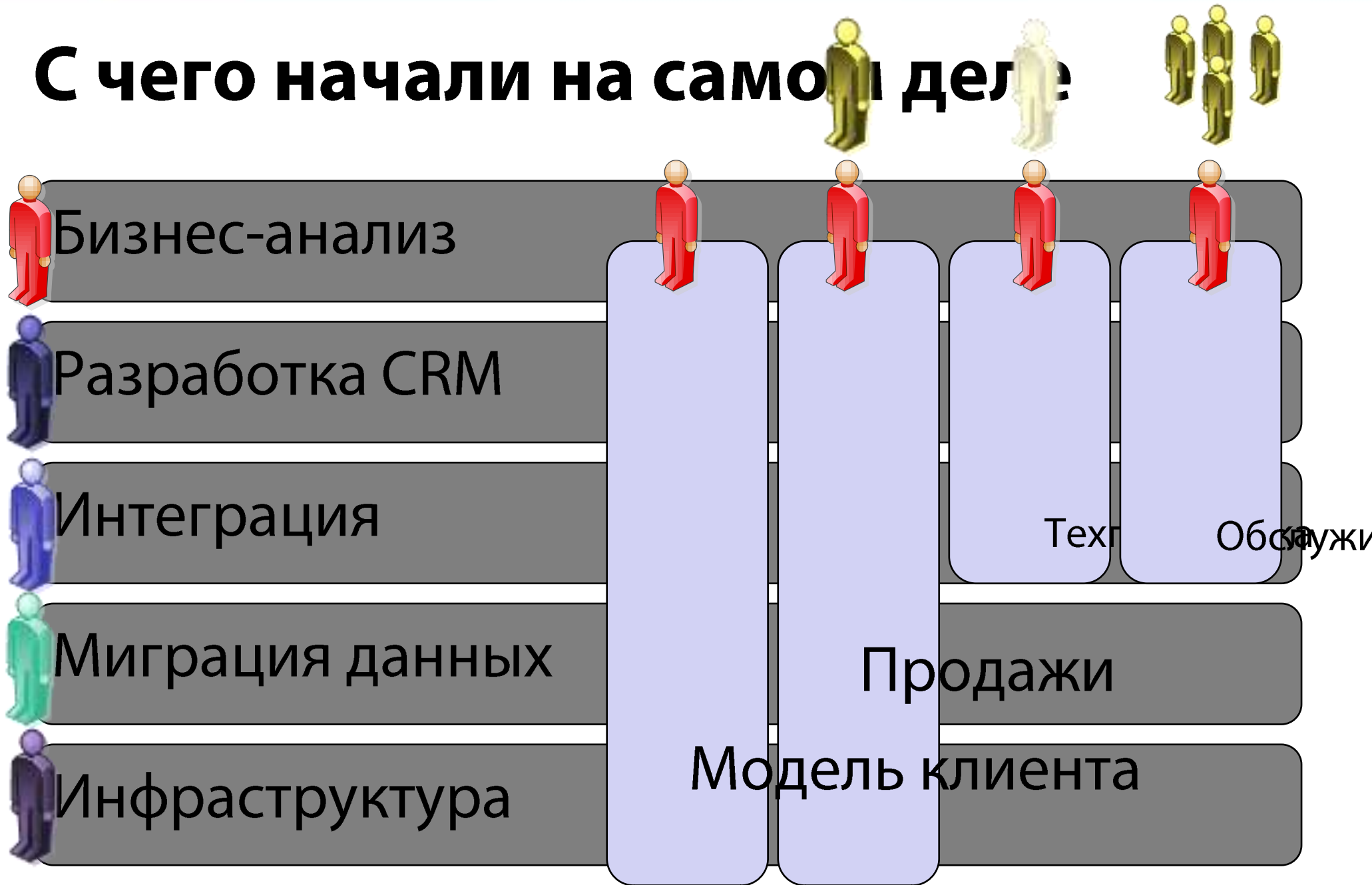
Миграция данных

Инфраструктура

Процессная модель



С чего начали на самоделке



Как приоритезировать?



Управление продуктом – что на входе

- Roadmap проекта
- Целевые процессы
- Поток «требований»

Управление продуктом – с чего начать?

- Кластеризация требований из потока
- Приоритезация целей (roadmap / поток)
- Vision crafting

AT Consulting	RTK CRM Release Vision					Ростелеком Бизнес-коммуникации	
	Release #	1.0	Release name:	Запуск ЕРЦОВ МРФ Сибирь	Start:		19.03.12

ЦЕЛИ РЕЛИЗА

Бизнес

1. Запуск ЕРЦОВ МРФ Сибирь на платформе Amdocs CRM
2. Создание единой клиентской базы МРФ Сибирь

Технические

1. Добиться устойчивой работы системы в минимальном функционале

ГРАНИЦЫ РЕЛИЗА

Бизнес

- Услуги: ШПД, IPTV, ТФОП
- LoB: B2C + SOHO
- Бизнес-процессы: Информационно-справочное обслуживание, Техническая поддержка
- Территория запуска: МРФ Сибирь - ЕРЦОВ + офисы

Ограничения и предположения

1. Запуск на платформе 8.1 (разработка на основе ООВ)
2. Использование целевой клиентской модели
3. Интеграция по данным - с использованием слоя абстракции (ESB), интеграция по вызовам приложений - "точка-точка"
4. Пользовательский доступ к системе - через CITRIX

ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

1. Полный функционал СТИ (регистрация оператора, login/logoff, прием, удержание, передача (с карточкой клиента и без), завершение звонка)
2. Регистрация обращений
3. Поиск обратившегося (уточнить список атрибутов для поиска)
4. Создание задания в техподдержку (включая интеграцию с ЦБП Старт)
5. Синхронизация абонентских данных из АСП Старт в CRM (уточнить состав данных)
6. Создание обобщенных заданий и помещение их в очереди
7. Поиск (уточнить список атрибутов)
8. Параметризованный вызов внешних приложений
9. Создание контактного лица, клиента, абонента и договора в соответствии с целевой клиентской моделью и передача их в АСП Старт
10. Синхронизация логинов и паролей из CRM в АСП Старт
11. Billing manager (состав данных соответствует решению СИТ)

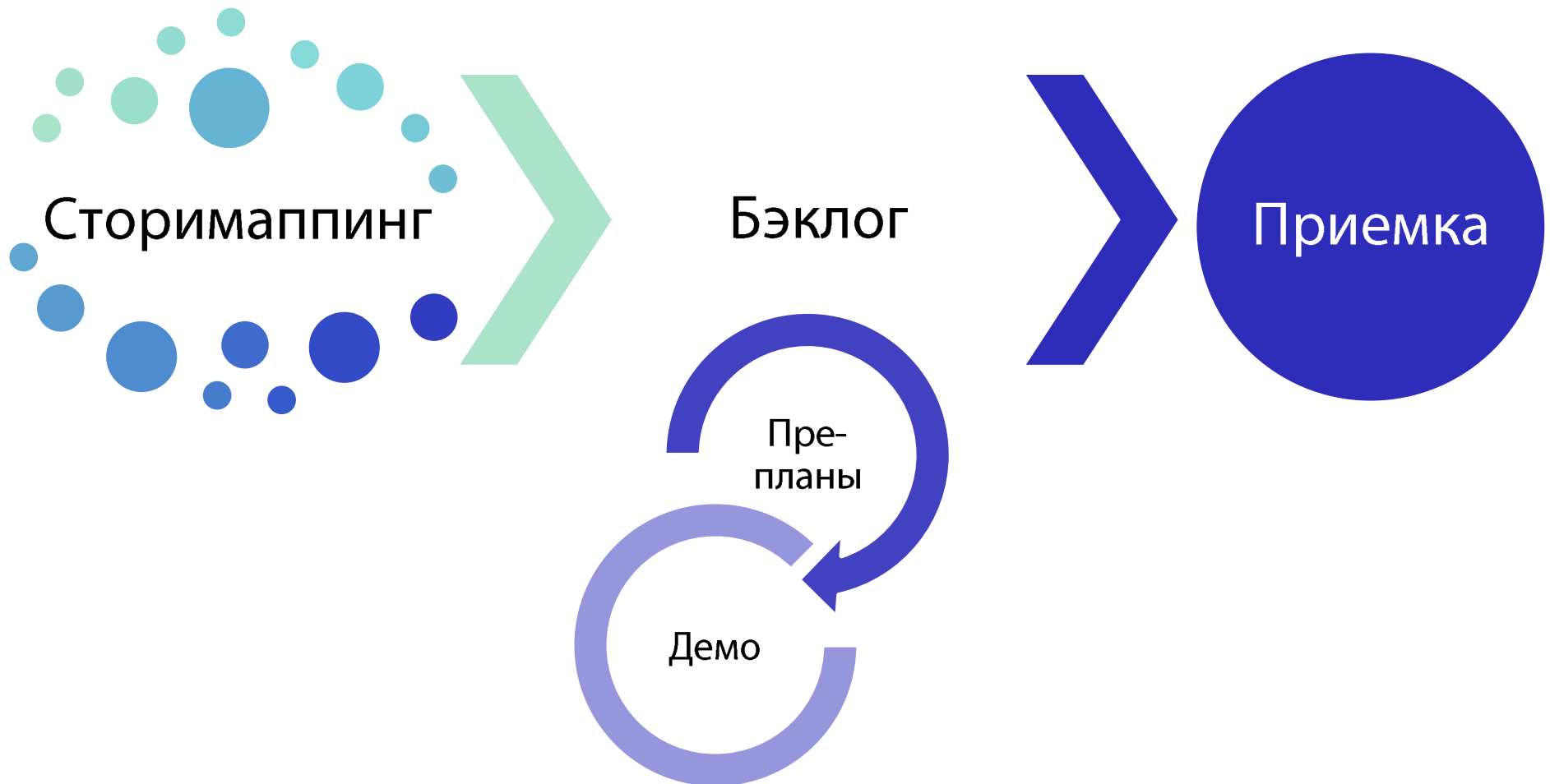
АРХИТЕКТУРНЫЕ РИСКИ

Риск	Способ борьбы
1. Отсутствие опыта по Amdocs CRM 8.1	1. Обучение опыту 7.5.2 2. Тренинги <u>amdocs</u>
2. Новая клиентская модель	1. <u>Быстрая реализация/прототипирование</u> 2. Консультации <u>amdocs</u>
3. Интеграция через ESB	1. <u>Быстрое прототипирование</u>

ОТВЕТСТВЕННЫЕ АНАЛИТИКИ

ИСО (СТИ и Обращения)	Техподдержка	КМД
Елена Григорьева	Филипп Ярышев / Ольга Ковальчук	Денис Вольнин / Виктор Рудь

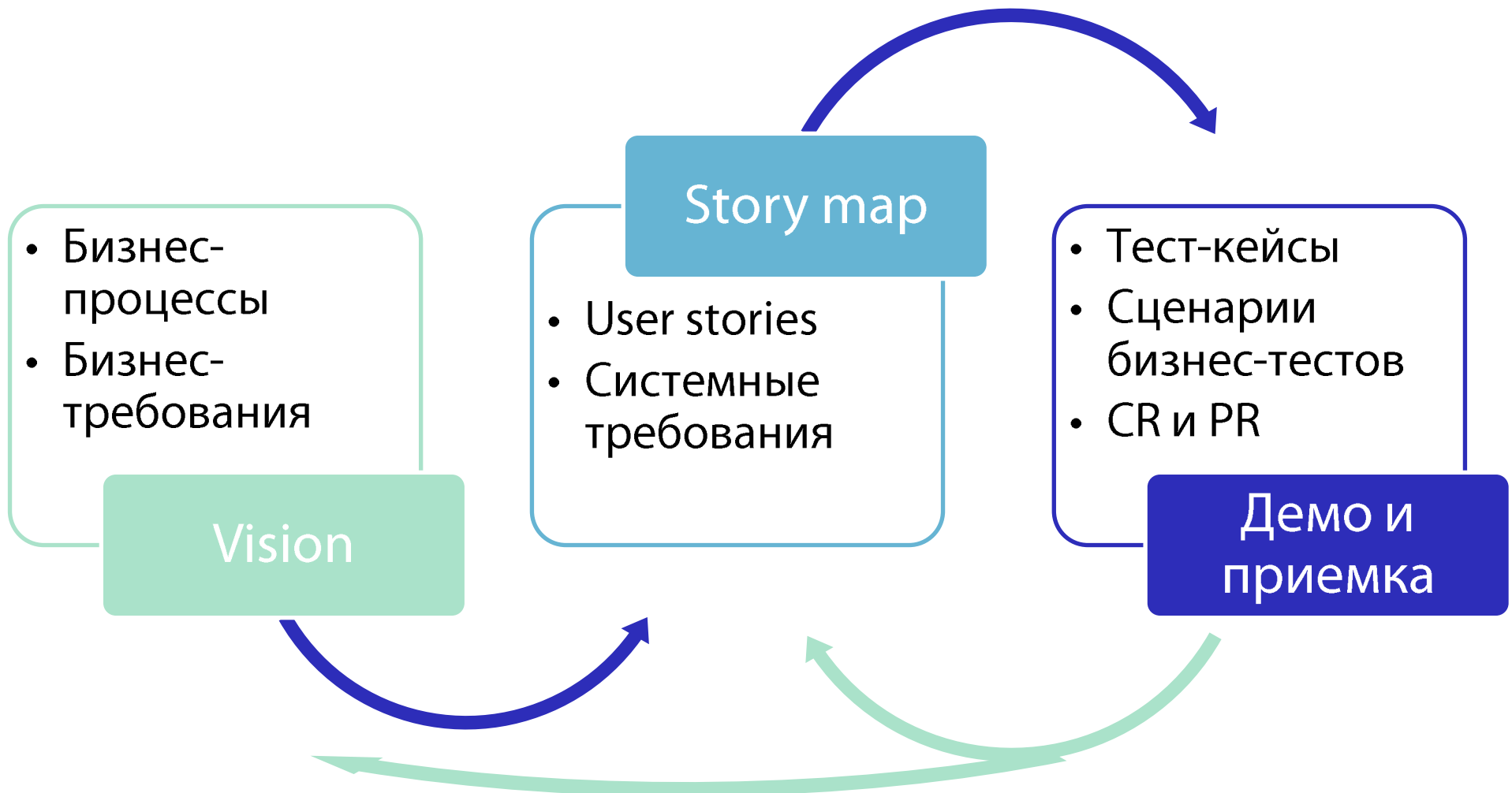
Есть Vision – что дальше?



Управление продуктом - антипаттерны

- Reverse Engineering
- Облачные стейкхолдеры
- Нам бы только запускаться...

Модель управления требованиями и изменениями



Система управления требованиями

- Живая модель системы
- Traceability
- Baselines
- Review packages
- Генерация документов



Это НЕ таск-трекер

Как N потоков разработки соберутся в одну систему?



Процесс разработки

- Процесс ради помощи людям
- Все задачи – в джире
- Все коммиты – по задачам
- Одна система – один чистый транк в SVN

Жизнь в одном транке

- Continuous integration и авто-тесты
- Feature toggling через права пользователей
- Синхронные спринты с полным регрессом
- Релизные ветки в SVN

Синхронные спринты

- Общее демо
- Общий code freeze и регресс
- Тяжело синхронизировать задачи с разной степенью риска

Риски и неопределенность

- Исследовательские задачи
- Минимизация кол-ва рискованных историй на спринт
- Опробование функционала в реальной эксплуатации перед развитием
- «Заглушки», реализующие большую часть бизнес-ценности

В офисе уже нет места?!

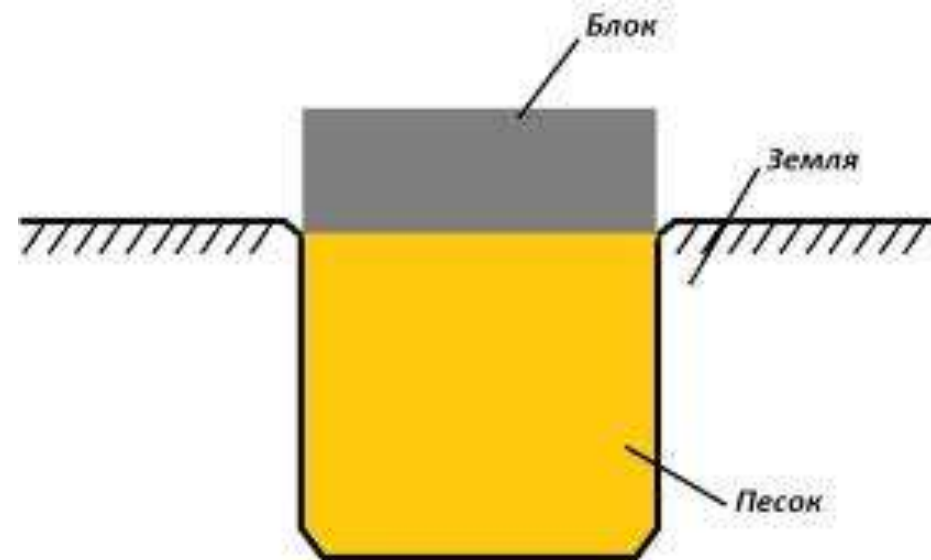


Масштабирование

- Выделение самостоятельных бизнес-областей
- Размножение команд методом почкования
- Выстраивание сквозных проектных команд
- Обеспечение качества – процессная поддержка
- Аутсорсинг разработки и тестирования

Заключение

- Постройте простой фундамент для саморазвития команд



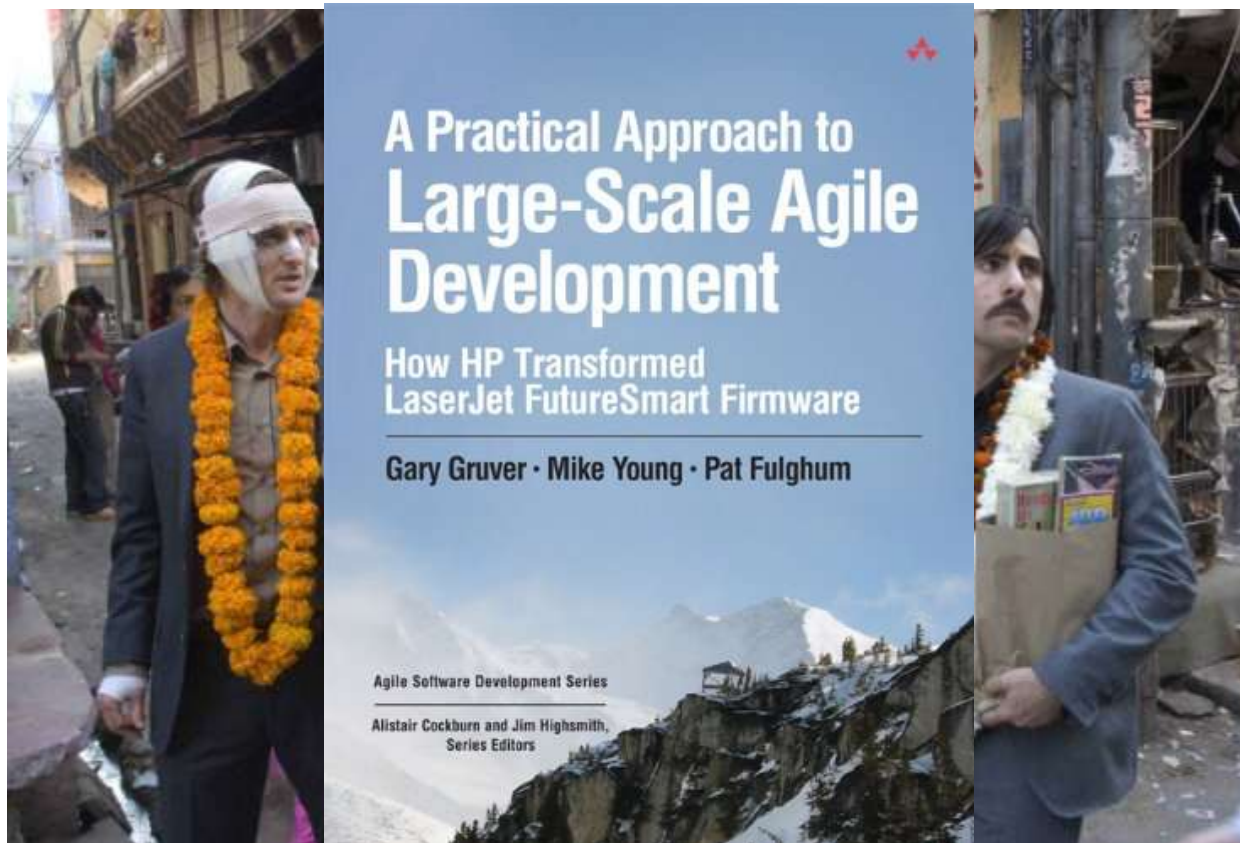
Заключение

- Приоритезируйте
- Режьте все лишнее!



Заключение

- Не забывайте точить топор
- Зовите опытных точильщиков



The logo for 'ag;)e days' is presented in white text within a dark blue speech bubble shape. The text is arranged in two lines: 'ag;)e' on the top line and 'days' on the bottom line. The font is a clean, sans-serif typeface.

ag;)e
days

Спасибо!!!

Константин Кривцов

AT Consulting

kkrivtsov@at-consulting.ru

<http://linkedin.com/pub/konstantin-krivtsov/13/426/89b>

Skype: konstantin.krivtsov