

«Цена качества»

Как объяснить заказчику,
сколько стоит качество?

Глеб Рыбалко, GlobalLogic
SQA Days-9, Казань 22-23 апреля 2010



О чем мы с Вами поговорим

1. Типичная проблема с обоснованием цены
2. Определения и немного истории
3. Категории затрат на качество
4. Как подать цену качества заказчику
5. Подсказки о том как быть всегда на виду

Типичная ситуация



1 million
\$

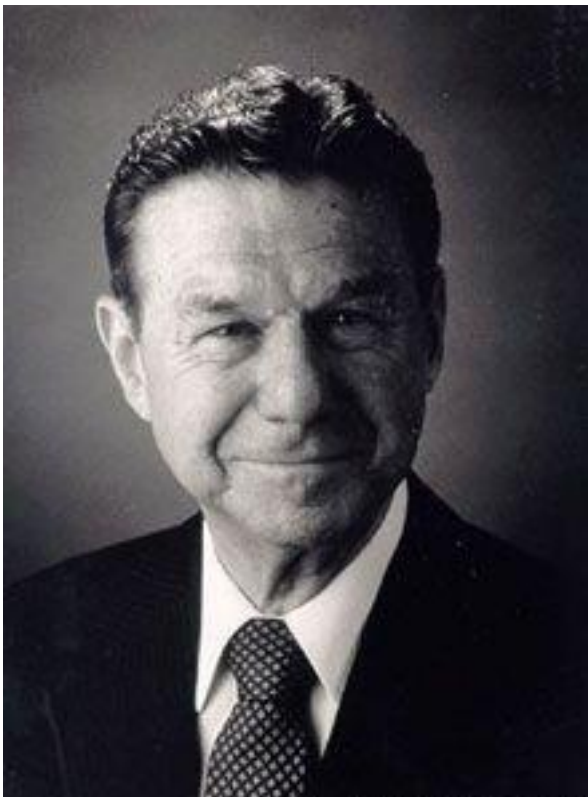


Что делать?

- Нужно показать, сколько заказчик потратит на качественный продукт на фактах
- Нужно посчитать, сколько заказчик сможет сэкономить на качественном продукте
- Нужно правильно представить эти расчеты заказчику
- Нужно предоставить заказчику элементы отчетности, для контроля за его деньгами

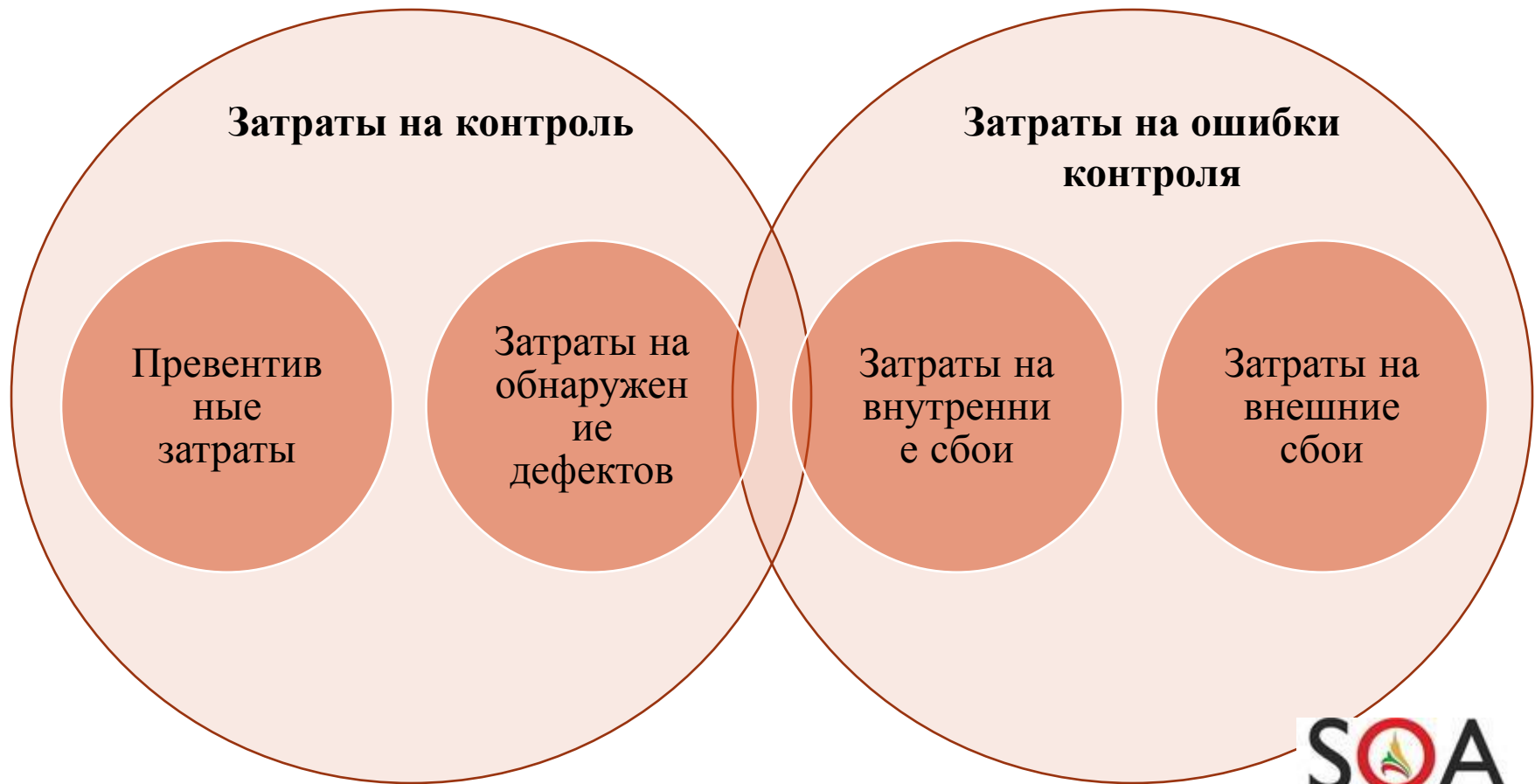


Немного истории



- **Цена качества** – это способ подсчета стоимости затрат на все активности, связанные с обеспечением качества выпускаемого продукт
- В 1956 г. **Armand Vallin Feigenbaum** впервые описал понятия «цены качества» в научном журнале «**Harvard Business Review**»

Категории затрат для обеспечения качества



Превентивные затраты



- Планирование QA активностей
- Статическое тестирование процессов
- Инвестиции в изучение и внедрение автоматизированных систем контроля качества
- Постоянное обучение и тренинги сотрудников
- Создание прототипов
- Обратная связь с клиентом
- Внедрение метрик обеспечения качества

Затраты на оценку и контроль



- Тестирование и оценка сторонних компонентов
- Приемочное тестирование
- Инспекции и аудиты процесса тестирования
- Тестирование
- Настройка тестового окружения
- Настройка и тестирование оборудования

Цена внутреннего сбоя



- Анализ первопричин появления дефектов (root cause analysis)
- Затраты на исправление дефектов
- Регрессионное тестирование
- Материальные затраты на исправление дефектов

Цена внешнего сбоя



- Обработка жалоб клиентов
- Возврат продукта клиентами
- Обращения по гарантиям
- Отзыв продукта с рынка
- Потеря репутации на рынке



Итого



Как «подать цифру» заказчику



- В формате презентации
- Без лишних деталей
- Говорите фактами и цифрами (желательно в долларах 😊)
- Говорите на языке бизнеса

Будьте всегда на виду



- Метрики качества на проекте
- Поймите, что хочет видеть Ваш заказчик
- Отчеты для заказчика
- Инструменты внесения изменений для заказчика
- Дайте заказчику возможность оценить Вашу работу

Есть вопрос? Задай его!

