



Как свести к нулю
количество конфликтов между
проектной командой
и командами поддержки

ИЛИ

“I believe in love”

Лёгкий проект



Надёжный проект



Вечный проект



Неудачный проект



Проект моей мечты



Классический проект



Конфликты локальных целей



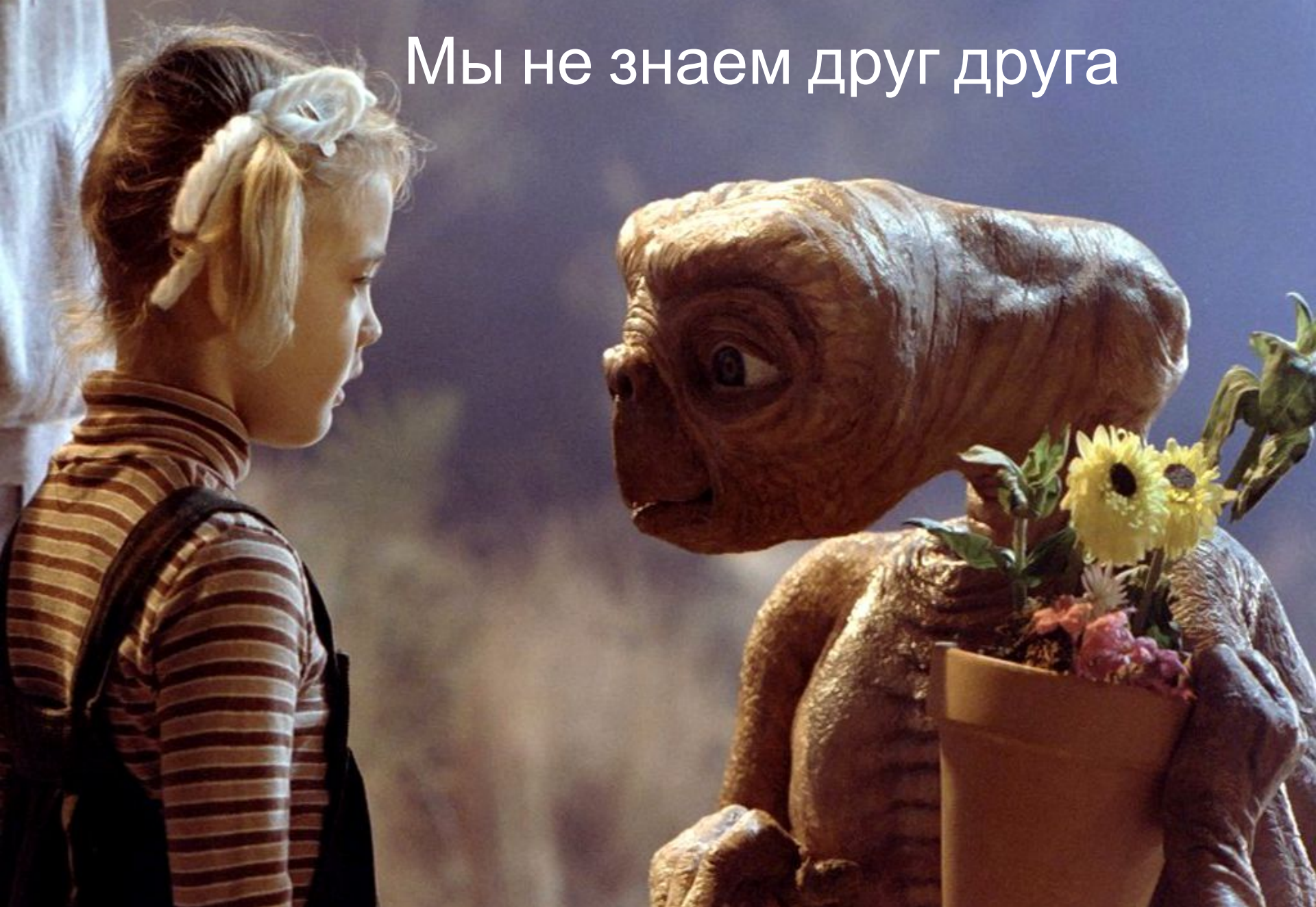
Конфликты ресурсов



Конфликты регламентов



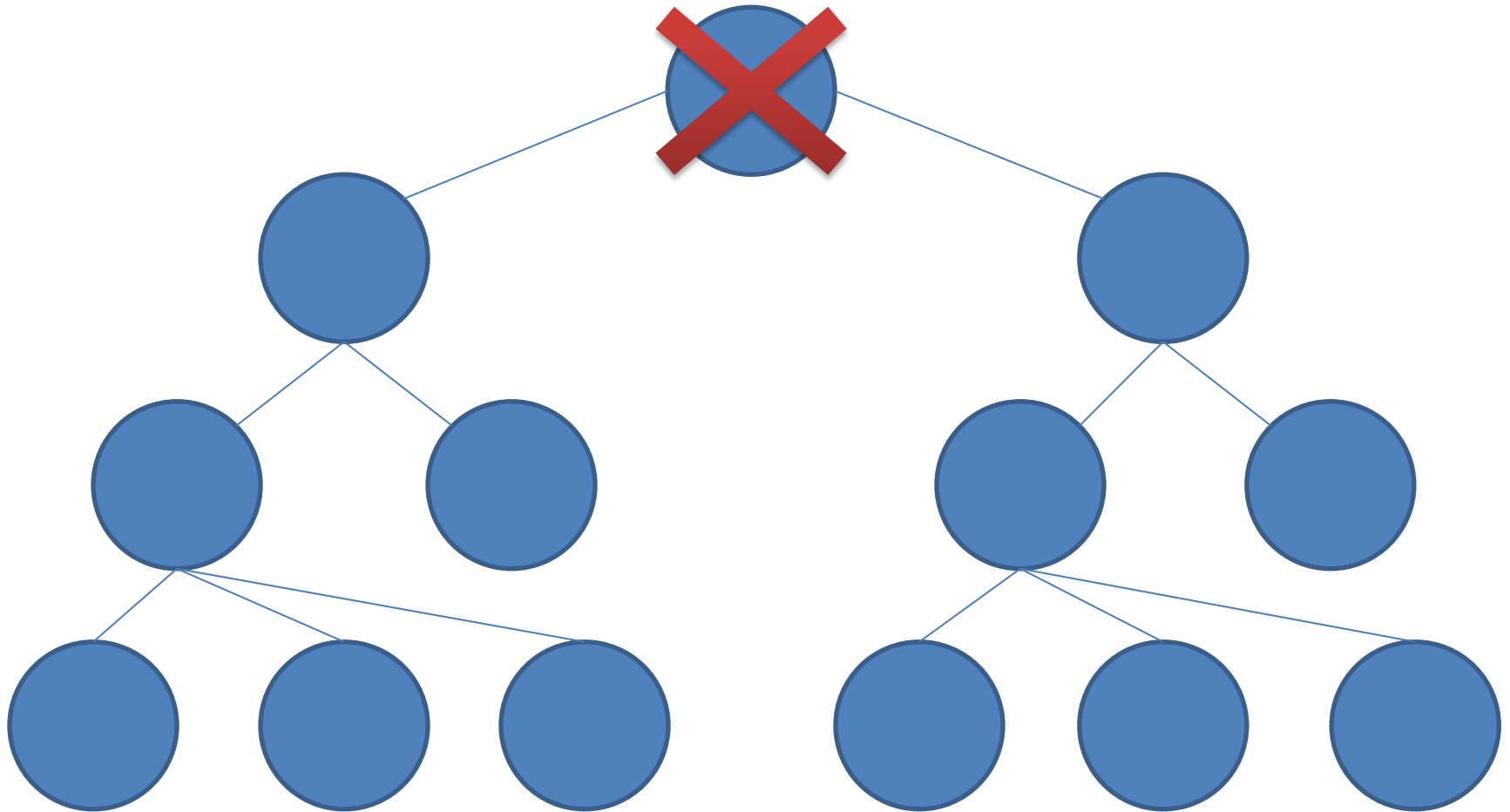
Мы не знаем друг друга



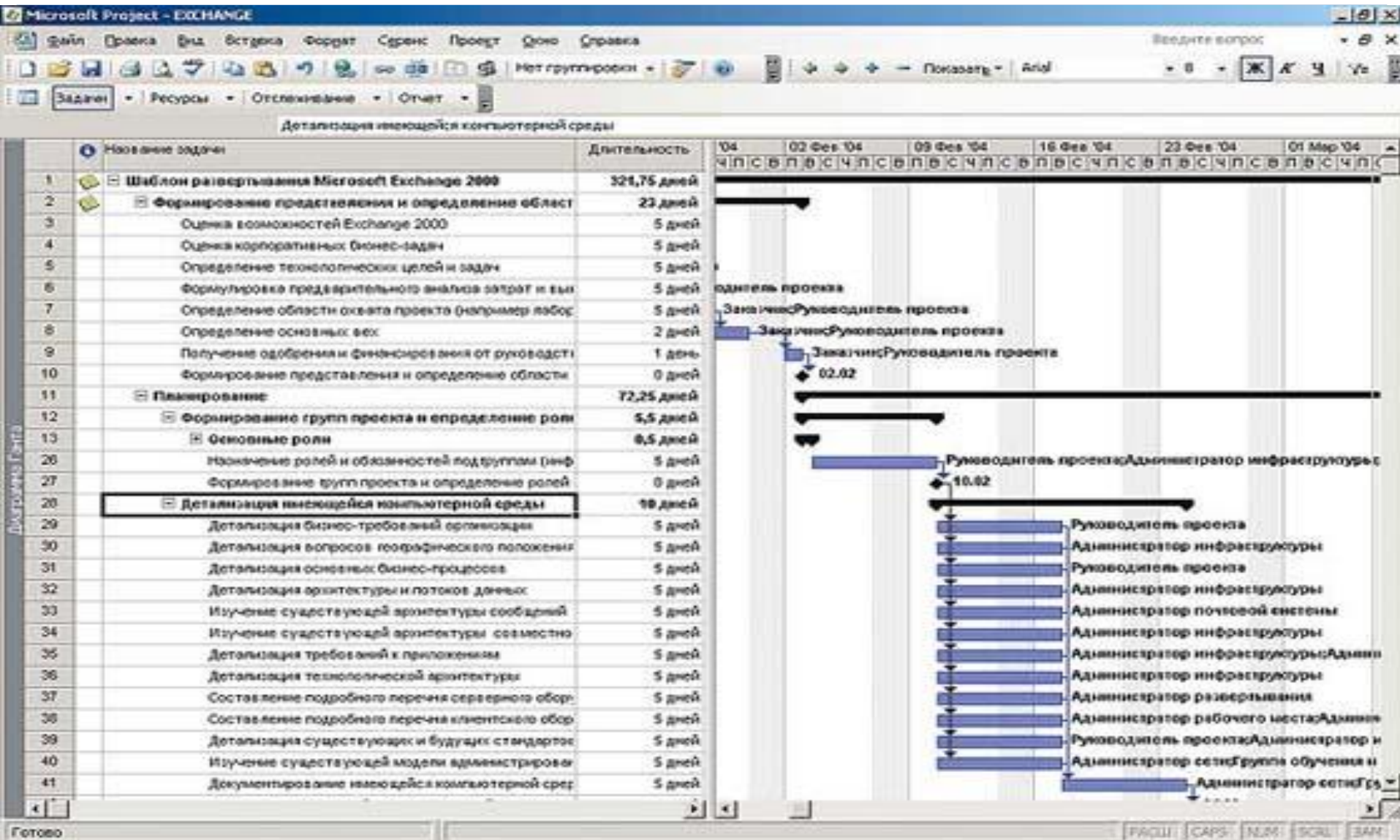
Это легко исправить



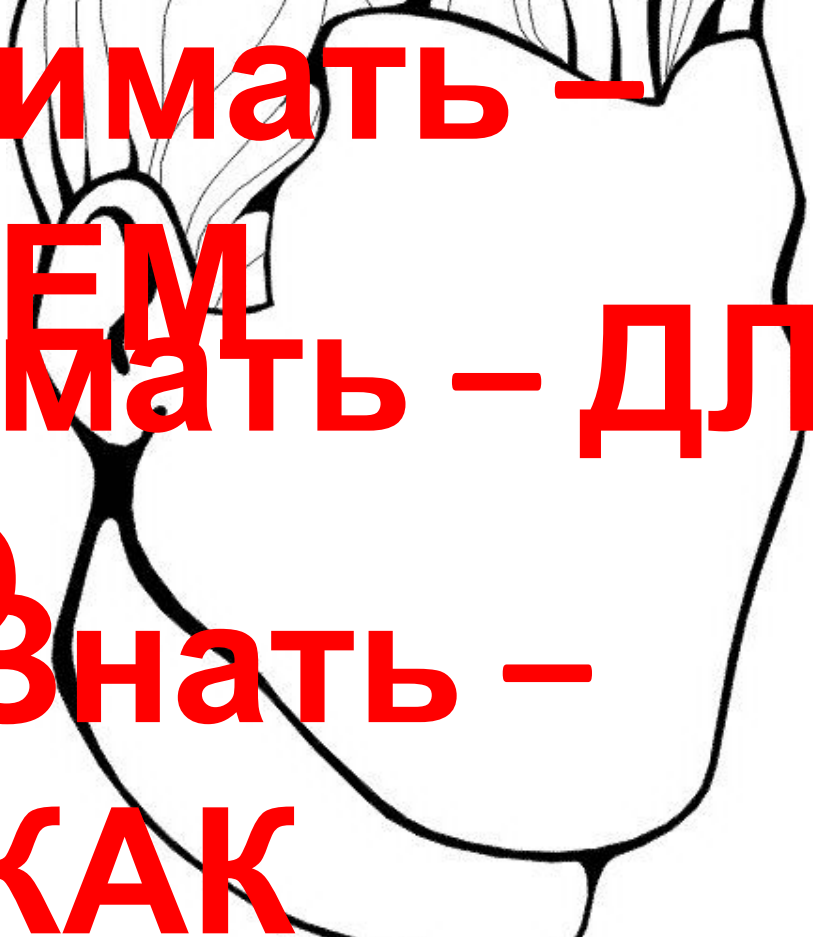
Наши цели – не верхушка дерева



О ресурсах договариваемся заранее



Подбираем «правильного» РП



**Понимать –
ЗАЧЕМ
понимать – для
КОГО
Знать –
КАК**

Регламент приёма бизнес-приложения

Содержание.

1. Цели.....	3
2. Определения.....	3
3. Базовые правила.....	4
4. Исполнители.....	5
5. Шаги процедуры	6
6. Шаблоны документов и перечень информации, необходимой для заполнения Контрольной таблицы	9
Шаблон распоряжения на ввод бизнес-приложения в эксплуатацию	9
Приложение 1. КОНТРОЛЬНАЯ ТАБЛИЦА / CHECK LIST.....	10
Приложение 2. Протокол приемочного тестирования.	11
Приложение 3. Список сотрудников, прошедших обучение.....	12
Приложение 4. Результаты опытной эксплуатации.....	12
Приложение 5. Шаблон сводной таблицы по эксплуатационной документации.	12
Приложение 6. Эксплуатационная документация.	15
Приложение 7. Перечень информации, необходимой для формирования SLA.	15
Приложение 8. Ресурсный план.....	17
Приложение 9. Технические стандарты	17
Приложение 10. Список сотрудников, оповещаемых о начале эксплуатации	18
Список визирующих	18

Регламент – шпаргалка для РП

КОНТРОЛЬНАЯ ТАБЛИЦА / CHECK LIST

Дата заполнения:

**Отметка о
выполнении**

Наименование работ/Документов

Тестирование/Опытная эксплуатация/Обучение

- Приемочное тестирование проведено
- Протокол приемочного тестирования подписан
- Обучение персонала проведено
- Обучение пользователей проведено
- Опытная эксплуатация проведена

Выполнение требований к бизнес-приложению.

- Соответствует техническим стандартам
- Карточка бизнес-приложения в Базе Знаний заполнена корректно
- Процедура Change Management согласована
- Процедура предоставления доступа в бизнес-приложения согласована

Регламент позволяет избежать ошибок

Приложение 9. Технические стандарты

1. Требования к приложению.

- Наличие Windows авторизации
- Наличие ролевой структуры прав
- Наличие согласованной процедуры предоставления доступа
- Наличие ленточного бекапа
- Наличие поддержки продукта в России (для сторонних продуктов)
- Наличие русифицированного интерфейса
- Наличие механизма логирования действий пользователей в системе

2. Требования к рабочему месту пользователя.

2.1 Совместимо с пользовательским ПО

- Windows XP
- Adobe Flash Player 10
- Adobe Reader 9.1
- Японский, корейский и китайский шрифты для Adobe Reader
- FAR 2.0
- Sun Java Version 6 Update 5
- K-Lite Codec Pack (Corporate)
- Microsoft .NET Framework 2.0 SP1

Регламент обеспечивает качественную работу с первых дней эксплуатации

- ✓ Бюджет на поддержку (на 1-й год)
- ✓ Ресурсный план на поддержку (на 1-й год)
- ✓ Договоры с внешними подрядчиками
- ✓ Обучение пользователей
- ✓ Сценарии тестирования основных операций

Всё надо делать с любовью



Удачи!

И помните главное:
Наша победа, как всегда, неизбежна!



--

Всегда ваш,
Юрий Матвиенко

+7 (917) 579-50-41

YOMatvienko@gmail.com

<http://www.it-face.ru>