

Wstęp

To uporządkowany dokument z **wizją** systemu klienta, w którym zidentyfikowano i nazwano kluczowe **procesy biznesowe** i przyporządkowano do nich poszczególne **wymagania**. Wymagani są też prosto napisane, tak by wynika z nich wprost **zdarzenia biznesowe**.

W rzeczywistości nie jest to takie łatwe i nie mamy takiego dokumentu, lecz spotykamy się bezpośrednio z klientem na **sesji event stormingowej**, w trakcie której identyfikujemy **procesy biznesowe** i **zdarzenia biznesowe**.

Wizja systemu

Wizja Klienta – Procesy biznesowe, które ma wspomóc budowany system – „Nasz Mentor”. System wspierający procesy biznesowe:

- sprzedaż usługi mentoringowej w wytwarzaniu oprogramowania.
- zarządzanie dostępnością mentorów
- zarządzanie procesem przygotowywania i realizacji usługi
- Rozliczaniem faktur
- rozbudową i utrzymywaniem bazy Know How z (Bazy Wiedzy) usług mentoringowych u klientów

Proces zamawiania usługi mentorskiej

- Klient może zakupić następujące będą następujące usługi
- mentoring w technicznym starcie projektu – zamodelowanie wymagań, stworzenie architektury
- mentoring w analitycznym starcie projektu – warsztat Event Storming z Klientem, wdrożenie SCRUM
- mentoring w utrzymaniu technicznym projektu - refactoring z big ball of mud do dobrej jakości
- mentoring w procesie wytwarzania
- migracja rozwiązań on premise w rozwiązania Chmurowe
- wsparcie w optymalizacji systemu i poprawy skalowalności systemu – działa wolno, przyspieszcie
- audyt bezpieczeństwa systemu

Klient może mieć status VIP, wtedy proponowane są extra usługi, np. rabat.

Klient mógł już realizować u nas usługę, wtedy proponowana jest kontynuacja mentoringu.

Proces przygotowania usługi

Istnieje możliwość złożenia zapytania o mentoring nie będący w ofercie, wtedy Firma ma 15 dni roboczych na odpowiedź. Firma rozpoczyna research nowego typu usługi mentorskiej. Firma przydziela mentorów do researchu (o ile są dostępni). Jeśli firma nie ma kompetencji zrealizowany będzie zakup szkoleń Mentorów w firmie zewnętrznej. Jeśli z oszacowanych kosztów wynika, że ta usługa jest nieopłacalna, lub coś innego (**hot spot**) to notyfikowany jest klient. W przeciwnym przypadku PoC jest dodawane do bazy Know How a do klienta wysyłana jest odpowiedź pozytywna i może on kontynuować proces zamawiania. Jest to **szansa** na zwiększenie pakietu usług, ale też **ryzyko**, że się nie uda wykonać

Proces zamawiania usługi mentorskiej

W sytuacjach wyjątkowych, np. niemożności pracy u klienta, usługi mentorskie mogą odbyć się zdalnie. Wybór opcji zdalnej lub na miejscu określa klient.

Można zamówić usługę mentorską pojedynczo lub w dwóch osobach, wiąże się to z większą niezawodnością, ale i większym kosztem.

Jeśli mentor jest dostępny w zadanym przedziale czasowym to usługę mentorską można zarezerwować z odroczoną płatnością lub od razu kupić. Rezerwacja jest czasowa i wygaśnie przy braku pełnej spłaty

Klient wyraża zgodę na uzupełnienie bazy Know How po procesie mentoringu

Występują kilka form mentoringu:

- u klienta, zdalnie przez Wideokonferencje,
- w postaci wsparcia budowy nowego systemu
- w postaci wsparcia poprawy jakości istniejącego systemu
- w postaci audytu bezpieczeństwa istniejącego systemu
- Obszary specjalizacji mentorów Backend (.NET, Java), Frontend, Architektura, Bazy danych, CI / CD, Bezpieczeństwo, Analiza. Jeden mentor może mieć kilka specjalizacji

Płatność odbywa się online za pomocą zewnętrznego systemu płatności (np. PayU). Można zapłacić całą sumę lub zaliczkę. Po zaksięgowaniu wpłat, wystawiona jest faktura (jest opcja faktury proforma) klient dostaje potwierdzenie zakupu i rozpoczyna się procesowanie usługi przez Mentora

Proces przygotowania usługi

Przed przystąpieniem do mentoringu Mentor / Mentorzy biorący udział rozpoczyna procesowanie usługi. Realizowane jest zebranie. Analiza istniejącego Know How w bazie. W wyjątkowych sytuacjach może okazać się, że nie wszystkie zamówione usługi będą zrealizowane – wtedy proponowana jest klientowi opcja przesunięcia mentoringu lub całkowite anulowanie

Proces realizacji usługi

Podczas realizacji mentoringu, usługę można czasowo zawiesić ze względu na nieoczekiwane zwroty akcji (hot spot, bo nie znamy szczegółów)

Mentor zawsze sporządza Wiki z przeprowadzonych usług i udostępnia klientowi, jeśli klient wyrazi zgodę to gromadzi jednocześnie w bazie Know How opis z mentoringu z wykluczeniem danych wrażliwych.

Po zrealizowanym mentoringu klient wypełnia ankietę i może zakupić usługę wsparcia po mentoringowego na okres maksymalnie 3 miesięcy w celu doprecyzowywania.

Reguły biznesowe + Proces Dostępność Mentorów

Mentorzy charakteryzują się odpowiednimi specjalizacjami i w związku z tym mają swoją dostępność. Np. Klient potrzebuje poprawić jakość systemu, ale tylko zamawia mentora do Frontend, w tym czasie wszyscy mentorzy od Frontend mają zajęte kalendarze, Firma rezerwuje dostępność mentora a udostępnia wcześniej, z rabatem Mentora od architektury

Uzupełnianie Bazy Know How

Zebrany, zapisywany w trakcie usługi mentoringu w tymczasowym Wiki (wytworzenie z wsady z Wiki), Know How jest kategoryzowany (Frontend, Backend itd.). Dokumentacja trafi do repozytorium i jest tam trzymana historia jej zmian. Wyjątkowo przydatna wiedza może być otagowana. Mentor, który realizował mentoring wykonuje ewidencje bazy wiedzy i dodatkowo otrzymuje recenzenta, który weryfikuje czy zamieszczane treści są zgodne z obowiązującym standardem. Jeśli przeszło recenzję Klientowi zostaje przesłana paczka 1, a paczka 2 jest na wewnętrzne potrzeby firmy szkolącej. Na co 2-tygodniowym zebraniu zainteresowani mentorzy oceniają bazę wiedzy i wystawiają komentarze.