

Практическая работа №4. Передача между продуктом и техникой: релизы X и X+1

1. Схема взаимодействий между ролями

Product Owner: формулирует требования, бизнес-цели, приоритеты

Team Lead: разбивает задачи, оценивает сроки, проверяет риски

QA: тестируют, проверяют соответствие требованиям

Support: сообщает о проблемах пользователей, обновляет баг-лист

РО получает обратную связь от Support и метрики из QA

Получается замкнутый круг, где продукт выдает цели, техника реализует, QA проверяет, а Support ловит реальные проблемы

2. Документ передачи требований и SLA

Документ передачи требований для релиза X+1

1. Цель релиза X+1

- Улучшить авторизацию (особенно стабильность в мобильном)
- Добавить новый экран профиля
- Уменьшить время отклика API в блоке «Каталог»

2. Что передает продуктовая команда

1. Требования (Requirements):

- Описание фичи «Новый экран профиля» (user stories)
- Мокапы (Figma)
- Бизнес-метрика: увеличить удержание на 5%

- Описание ограничения: релиз обязателен к дате маркетинговой кампании

2. Технические входные данные:

- Приоритеты фич:

1 - Авторизация

2 - Профиль

3 - Каталог

- Дедлайн: код-фриз через 3 недели

- Нефункциональные требования:

■ Отклик API до 250 мс

■ Крашрейт после релиза не более 2%

■ Критические баги закрываются в течение 48 часов

3. SLA для технической команды:

- Срок уточнения требований: < 3 рабочих дня после постановки
- Оценка задач: < 2 дня
- QA получает сборку не позже чем за 5 дней до релиза
- Support должен получить release notes в течение 24 часов после релиза

4. Ограничения:

- Мобильная команда не успевает делать больше 12 SP за спринт
- Web-команда занята интеграцией, поэтому максимум 8 SP

3. Описание инцидента и корректирующих действий

ОПИСАНИЕ ИНЦИДЕНТА:

Событие:

За неделю до релиза X приходит новость от руководства:

“Нужно срочно добавить фичу с быстрой авторизацией по QR в релиз X+1”

Проблемы:

- Фича вообще не планировалась, и ее объем ≈ 8 SP
- Mobile команда перегружена уже текущими задачами
- Дизайна нет
- Релиз X идет параллельно, и техника уже занята фиксом багов

Что пошло не так:

- Продукт внес изменение слишком поздно
- SLA по срокам уточнения требований сорван
- QA не успевает тестировать
- Между web и мобилками возникло недопонимание: web говорит, что сделает быстро, а мобилки говорят, что нет

КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ:

1. Перераспределение ответственности

- Product Owner признает ошибку в поздней постановке
- Team Lead собирает команду и делает мини-ревью задачи
- Решено:
 - Web делает QR-фичу полностью
 - Мобилки делают только MVP
 - Полноценная функциональность переносится в X+2

2. Пересмотр SLA

Были изменены SLA на эту итерацию:

SLA	Было	Стало
Время уточнения требований	3 дня	не позже 1 дня при срочных задачах
Время на оценку	2 дня	24 часа
Доля незапланированных задач	10%	до 25% (только для релиза X+1)

3. Улучшение взаимодействия

- Создан единый канал web + мобилки + product
- Добавили правило: “Ни одна срочная фича не проходит без TL review”
- QA подключают раньше к разбору требований

4. Восстановление качества

- Провели быстрый созвон с дизайнерами, получили упрощенные макеты
- Web релиз сделали вовремя
- Мобилки успели MVP-версию
- Support сразу получил инструкцию, как объяснять пользователям ограничения

Итоги и выводы

- Поздние изменения - главный враг SLA.
- Web и мобилки должны получать одинаково четкие требования
- Перераспределение задач помогло не сорвать релиз

- После инцидента команда стала строже относиться к правилам постановки задач
- Общий уровень коммуникации вырос