

Практическая работа №4

Передача между продуктом и техникой: релизы X и X+1

Цель работы: понять, как взаимодействуют продуктовая и техническая команды при передаче требований и как коммуникации влияют на качество релизов и соблюдение SLA.

Процесс передачи задач от продукта к технике между Релизом 6 и Релизом 7

Описание взаимодействия между ролями (Product Owner, Team Lead, QA, Support)

После провала с соредактированием стандартный процесс был нарушен и пересмотрен. Передача на этапе 6 к 7 происходила под давлением необходимости срочно исправить ошибки и восстановить доверие.

Этап 0: Экстренный анализ и исправление ошибок (неделя после откатов Релиза 6)

Что передает Продукт: Срочный запрос на стабилизацию - приоритет №1 не новые фишки, а исправление критичного UX соредактирования (кнопка "Сохранить версию") и глубокая работа с фидбеком от поддержки.

Что делает Техника: Tech Lead и ключевые Backend-разработчики погружены в анализ корневых причин и разработку хотфикса. QA переключается на усиленное регрессионное тестирование всей системы после откатов.

Этап 1: Совместный постмортем и пересмотр Roadmap (Старт передачи для X+1)

Что передает Продукт: Корректировка целей - вместо агрессивного роста фокус на предсказуемость и доверие. Формулируется новая цель для Релиза 7: «Внедрить AI-категоризацию, но только после полной стабилизации ядра».

Что делает Техника: Предоставляет РО детальный отчет об инциденте с выводами по процессу. Главный посыл: «Мы не можем брать в работу новую сложную фичу (AI), пока не исправим процесс, который привел к провалу».

Этап 2: Детализация с гиперкомпенсацией на риски

Что передает Продукт (РО + ВА): Теперь ВА готовит не просто User Story, а расширенный пакет:

- User Story.
- Диаграмма последовательности (как система взаимодействует с AI-сервисом).
- Список сценариев отказа: что, если AI-сервис недоступен? если ответит ошибкой? если вернет неверную категорию?
- Вопросы к техлиду по интеграции, безопасности данных, стоимости запросов.

Что делает Техника:

- Tech Lead сначала организует исследование : Оценить 2-3 AI-сервиса по API, стоимости, задержке, совместимости с нашим стеком(Срок: 3 дня).
- QA на этом же этапе готовит чек-лист рисков для тестирования: безопасность персональных данных в запросах, устойчивость к таймаутам, нагрузка.

Этап 3: Планирование стабилизационного спринта (7 Релиз)

Что передает Продукт (РО): Бэклог, где первыми идут:

- Технические долги (улучшение мониторинга WebSocket).
- Кнопка сохранения

Только потом AI-фича, и только если готовы все артефакты по рискам.

Что делает Техника: Команда дает оценку, но с повышенным коэффициентом неопределенности для AI-части. QA требует выделить отдельное время на написание интеграционных тестов для внешнего AI-сервиса.

Итог процесса передачи между X и X+1:

Процесс из линейного (продукт передал - техника сделала) превратился в итеративный и основанный на совместном анализе рисков.

Документ передачи требований и SLA

1. Анализ итогов Релиза 6 (X)

Цель (X): Повысить вовлеченность в совместную работу.
Результат: Два отката, рост обращений в поддержку на 35%, падение CSAT.

Корневая причина: Невыявленные риски конкурентного доступа и отсутствие пилотного тестирования сложной фичи (соредактирование).
Вывод: Существующий процесс передачи требований недостаточен для оценки и нивелирования высоких рисков.

2. Скорректированные цели и принципы для Релиза 7 (X+1)

Главная цель: Восстановление доверия и стабильности.
Новый принцип работы: «Стабильность важнее скорости». Приоритет - исправление процессов, а не выпуск новых функций.

Ключевые метрики успеха X+1:

- $CSAT \geq 4.2$ (вернуться к докризисному уровню)
- Коэффициент ошибок при сохранении $< 0.1\%$
- 0 откатов релиза
- Успешное внедрение одной новой, но тщательно спроектированной функции

3. Передача конкретных задач и новые SLA

Задача 1: Стабилизация ядра

Описание: Внедрение явной кнопки «Сохранить версию» и улучшение механизма конфликтов для функции соредактирования.

Критерий завершения: Подтверждение от пилотной группы, что потерь данных нет.

Задача 2: AI-категоризация документов (новая фича для X+1)

Описание: Система автоматически предлагает категорию и теги для загружаемого документа.

Цель: Выбрать AI-сервис, оценить стоимость, риски безопасности.

Ответственный: Tech Lead + DevOps.

4. Изменения в процессах

Риск-аудит: Для каждой новой User Story с сложностью >5 SP проводится обязательная сессия оценки рисков (PO, BA, Tech Lead, QA Lead).

Обязательный пилот: Любая фича, меняющая ключевой пользовательский поток, тестируется на фокус-группе перед релизом для всех.

5. Коммуникационные SLA в период кризиса

Ежедневный короткий sync (15 мин): PO, Tech Lead, QA Lead для отслеживания стабилизации.

Прозрачность: Все решения по архитектуре и срокам фиксируются в общем канале команды в течение 1 часа после принятия.

Описание инцидента и корректирующих действий

Выбранный "Черный лебедь": Несогласованность между веб и мобильной разработкой, обнаруженная в продакшне.

Инцидент: Критическое расхождение в бизнес-логике между веб- и мобильной версией системы, приводящее к нарушению целостности данных и блокировке бизнес-процессов.

Контекст: Пользователь отредактировал договор в веб-версии, нажал "Сохранить как новую версию" (версия 2.0). Затем открыл документ в мобильном приложении, внес пару правок (буквально два слова). Приложение автоматически создало версию 3.0, о чем пользователь не был явно уведомлен.

Вернувшись на веб, пользователь не увидел своих правок, так как там по-прежнему была активна версия 2.0. Он решил, что данные потеряны, и начал редактировать заново, создав версию 4.0.

Результат: В системе образовались две параллельные ветки версий. Процесс согласования "сломался", так как разные утверждающие работали с разными версиями. Поступил срочный запрос от ключевого заказчика о "хаосе в документах".

Влияние на SLA:

- Аптайм: Не нарушен, система работала.
- Целостность данных: Критически нарушена (P1 инцидент). Данные не потеряны, но их консистентность и актуальность поставлены под сомнение.
- CSAT: Резкое падение у пострадавших клиентов.
- Стабильность релиза: Под угрозой нового отката.

Корректирующие действия команды

1. Немедленные действия:

- Объявление инцидента P1.
- Временное отключение создания новых версий документов в мобильном приложении до выяснения всех обстоятельств.
- Экстренный анализ данных: Определение круга затронутых документов и пользователей. Подготовка ручного скрипта для "схлопывания" параллельных веток версий силами DevOps и разработчиков БД.
- Персональная коммуникация: Связь РО и Support с пострадавшим заказчиком, объяснили причину и план исправления.

2. Анализ первопричин:

- Организационная причина: У команд не было единого, подписанного всеми техдизайна, каждая команда делала дизайн-ревью внутри себя.
- Процессуальная причина: Отсутствовал обязательный кросс-платформенный чек-лист в процессе приемки фичи, которая затрагивает обе платформы.
- Коммуникационная причина: Ежедневные синки проводились отдельно для веб и mobile. Общие синки были раз в неделю, где обсуждались высокоуровневые вопросы.

3. Процессуальные корректировки:

- Введение единого "Межплатформенного техдизайна"
- Создание роли "Интеграционного QA"
- Реструктуризация синков
- Назначение "Владельца сквозного функционала".

4. Долгосрочные архитектурные решения:

Вынесение ключевой бизнес-логики в единый бэкенд-сервис. Мобильное и веб-приложение становятся "тонкими клиентами", которые не принимают таких решений самостоятельно, а только следуют командам сервера.

Усиление контрактного тестирования между бэкендом и фронтендами, чтобы подобные расхождения в ожиданиях ловились на этапе CI/CD, а не в продакшене.

Итог: Инцидент с "черным лебедем" в виде межкомандной несогласованности был разрешен не только исправлением бага, но и глубокими изменениями в организационной структуре коммуникаций и формализации процессов. Ключевым выводом стало понимание, что для системы с единой бизнес-логикой недопустимо иметь несколько интерпретаций этой логики на разных клиентах.