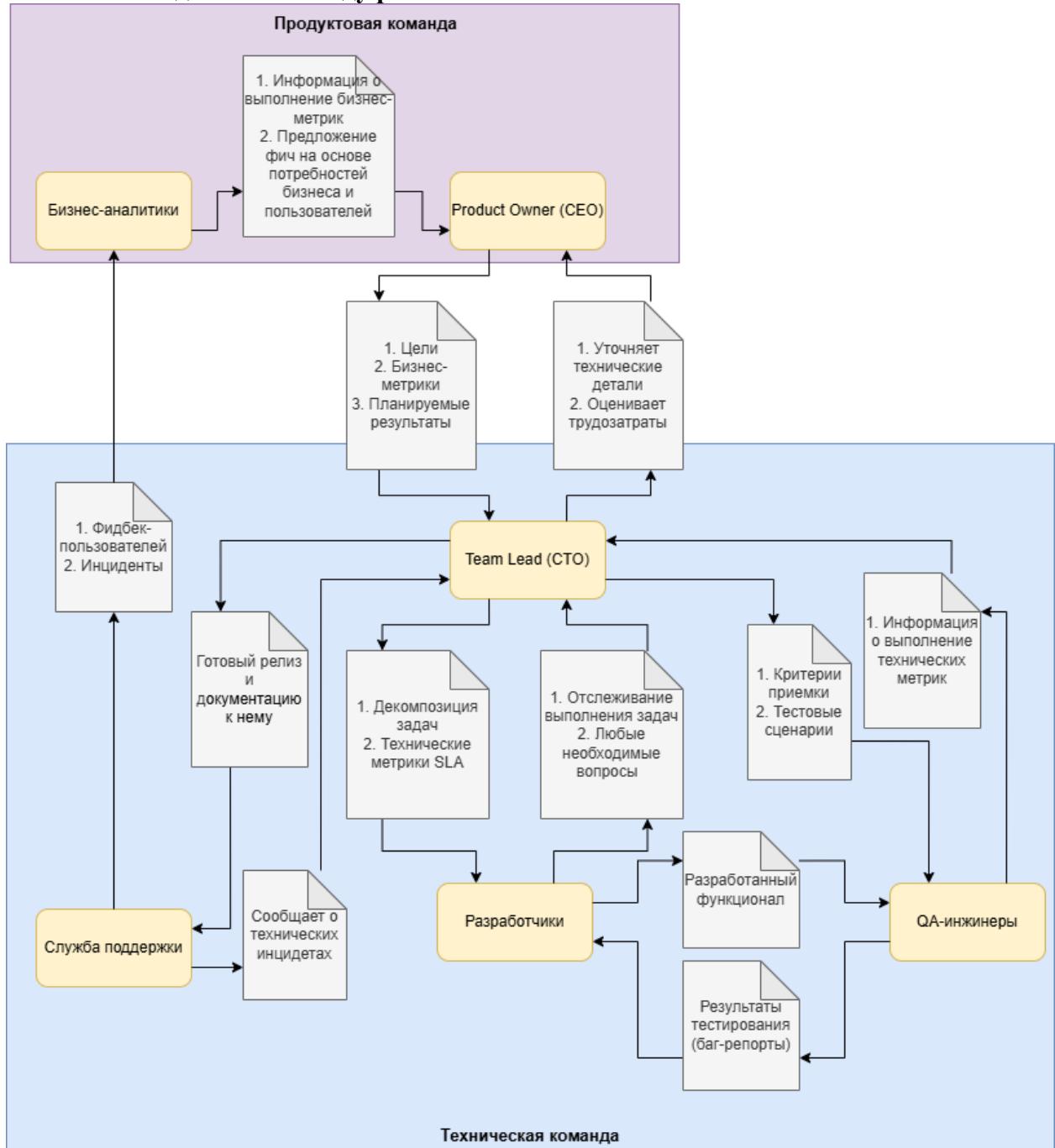


Схема взаимодействия между ролями



Передача требований и SLA

Цель релиза	Повысить доверие пользователей, добавив отзывы и оценки для кондитеров и их товаров. Аналогично повысить доверие кондитеров, добавив оценки для покупателей
Ключевые бизнес-метрики	<ul style="list-style-type: none"> • В среднем 5 успешно завершенных заказов в неделю • Конверсия из просмотра товара в добавлению в корзину $\geq 5\%$ • 80% покупателей, сделавших заказ, оставляют оценку

	<ul style="list-style-type: none"> • 50% покупателей, сделавших заказ, оставляют отзыв • 90% кондитеров оставили оценку на своих покупателей
Планируемые результаты	<ul style="list-style-type: none"> • Система оценок и отзывов в карточке купленных товаров, отображение этого в карточке кондитера • Автоматическое составление оценки кондитера из оценок всех его карточек товаров • Система оценки покупателей кондитерами (но до этого ты не видишь их оценку об купленном товаре, и только после можешь посмотреть) • Push уведомления у кондитера о получение нового заказа • Push уведомления у пользователя на изменения статуса заказа • Оптимизация работы с корзиной и с заказами для увеличения скорости отклика этих ключевых запросов
Критерии приемки	<ul style="list-style-type: none"> • Пользователь может поставить оценку от 1 до 5 звезд после завершения заказа • Средняя оценка об товаре правильно считается и отображается в карточке товара • Средняя оценка об кондитере правильно считается и отображается в карточке товара • Кондитер может настроить, показывать ли ему оценки и в каком виде (несколько шаблонов на выбор) • Кондитер может поставить оценку от 1 до 5 звезд покупателю после завершения заказа и увидеть его оценку о своем товаре • Кондитеру приходит Push уведомления от приложения о получение нового заказа или о том, что он может оставить отзыв о покупателе, чтобы посмотреть отзыв о себе • Пользователю приходит Push уведомления от приложение при изменение статуса заказа и о том, что он может оставить отзыв об купленном товаре кондитера
Технические метрики	<p>Скорость отклика:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Добавление и удаление товара в корзину и из корзины (< 1 сек) • Оформление заказа / Создание карточки заказа (< 2 сек)

	<ul style="list-style-type: none"> • Публикация оценки и пересчет итоговой оценки кондитера (< 1 сек) • Публикация отзыва (< 1 сек) <p>Скорость загрузки контента:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LCP для отзыва об карточке товара (< 1 сек)
Ответственная команда	Техническая команда
Процедура передачи	<p>Готовый функционал передается на тестирование QA-команде. После успешного тестирования, выполнения критериев приемки и достижения технических метрик SLA Team Lead (CTO) + Product Owner (CEO) подтверждают готовность к релизу</p>

Описание инцидента и корректирующих действий

- Инцидент: Руководство требует добавить в релиз срочную фичу: возможность поделиться профилем кондитера или карточкой товара в соцсетях
- Как эта проблема влияет на коммуникацию и качество:
 - Внесение срочных изменений в середине цикла разработки нарушает утвержденный план, над которым уже работает техническая команда
 - Требование поступило без оценки трудозатрат и анализа влияния на текущие сроки и SLA
 - В попытке успеть все, команда может пойти на компромиссы в качестве кода и тестирования, что приведет к багам в будущем
- Корректирующие действия по восстановлению качества взаимодействия:
 - Руководящий ответственной командой за релиз (Team Lead (CTO)) проводит срочную встречу с инициатором запроса (Product Owner (CEO)) для уточнения технических деталей и для примерной оценки трудозатрат. Они также решают какой из запланированных на релиз функций придется пожертвовать, чтобы успеть в срок
 - Team Lead (CTO) вместе с разработчиками проводят быструю встречу, где Team Lead декомпозирует задачу и задает примерные технические метрики, а также сообщает о приостановке разработке пожертвованной функцией
 - Team Lead передает новые критерии приемки и технические метрики в QA-отдел
- Пересмотр плана и SLA:
 - В результате пересмотра, из Планируемых результатов и Критериев приемки документа Передача требований и SLA были исключены пункты, касающиеся Push-уведомлении. Они были передвинуты на следующий релиз
 - Ответственность за реализацию новой фичи была закреплена также за командой разработки, но за счет перераспределения ресурсов с задачи по Push-уведомлениям
 - Был formalизован процесс управления срочными запросами. Теперь любой такой запрос от продуктовой команды или руководства должен проходить через процедуру оценки влияния на сроки и текущие обязательства (SLA)
 - В общее SLA была добавлена новая метрика: «Время на оценку и добавление запросов в текущий релиз - < 5 дней»