Описание процесса контроля качества предоставляемых услуг.

Цель - Создать механизм получения достоверной информации о уровне качества предоставляемых услуг.

Результатом работы данного процесса является отчет содержащий графики и таблицы достоверно отражающие качество предоставляемых услуг с разной степенью детализации.

Формат отчета:

1. Линейная диаграмма отражающая NPS, OI (Organization index), QI (Quality Index) в среднем в компании
2. Гистограмма индекса качества QI по аккаунтам
3. Линейная диаграмма QI по ключевым аккаунатм
4. Линейная диаграмма OI, NPS со снижающимся трендом (по любому из показателей) по конкретному аккаунту.

Также доступны:

1. Линейная диаграмма отражающая CS, OI (Organization index в среднем в аккаунте
2. Гистограмма индекса качества QI по проектам на аккаунте
3. Линейная диаграмма QI по ключевым проектам
4. Линейная диаграмма OI, NPS со снижающимся трендом (по любому из показателей) по конкретному проекту.

# Quality index

Quality index - cсинтетический показатель качества предоставляемой услуги Представленный в виде OI+CS\*100/200 введенный с целью создания одного ключевого показателя качества услуг, для отображения на общих графиках.

# Organization index OI

Организационный индекс формируется на основании организационных показателей конкретного проекта.

Показатели:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | Описание | Ответ | Балл | Комментарий |  |
| Согласованна дата начала проекта | дата к которой усовия начала тестирования дожны быть выполнены, процесс тестирования запущен | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован набор необходимых и достаточных условий начала проекта | Необходимые и достаточные условия начала тестирования | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласованна дата наступления каждой ключевой точки проекта | список свех ключевых этапов проекта с датами смены этапов, и условиями смены “DOD” | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласованна дата завершения проекта | дата к которой тестирование должно быть завершено(достигнуты условия выхода из тестирования) | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласованны условия выхода из проекта | Необходимые и достаточные условия завершения тестирования. | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Написан и утвержден с заказчиком план тестирования |  | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован с заказчиком жизненный цикл дефекта | Описание всех статусов дефекта и условий его изменения | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован доступ к трекеру дефектов | Согласование доступа к системе управления дефектами | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Предоставлен доступ к трекеру дефектов |  | Да но не проверено |  |  |  |
| Да проверено |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не достаточно прав |  |  |  |
| Не всем |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован доступ, права\их отсутствие к БД продукта | необходимость доступа к БД продукта может быть обусловлена спецификой продукта, если необходимости в этом нет. должно быть согласовано его отсутствие | ДА но не проверено |  |  |  |
| Да проверено |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Согласованно отсутствие необходимости |  |  |  |
| Не нужен |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Предоставлен доступ к БД продукта «при необходимости» |  | Да |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Недостаточно прав |  |  |  |
| Не всем |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Утверждена инструкция работы с дефектами | однозначное описание критериев проставления severity, priority, business impact, description, summary, … опционально другие поля | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован формат и периодичность отчетов заказчику о ходе работ | может быть согласован где угодно, часто в почте, но факт должен быть подтвержден документально | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован доступ к базе тестовых сценариев (ALM) |  | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Предоставлен доступ к базе тестовых сценариев (ALM) |  | Предоставлен, но не проверен |  |  |  |
| Предоставлен и проверен |  |  |  |
| Не предоставлен |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован формат хранения тестовых сценариев |  | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Разработана и согласованна методика тестирования в соответствии с шаблоном |  | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован объем тестовой модели, тестируемые не тестируемые модули. |  | Да письменно |  |  |  |
| Да устно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Согласован шаблон тестового сценария с заказчиком |  | Да |  |  |  |
| Да письменно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не нужно |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Зафиксирована терминология | сценарии, набры, требования, функц требования, можель, шаги,тест,шаг теста | Да |  |  |  |
| Да письменно |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не нужно |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Создан чеклист на соответствие тестового случая требованиям | требования+шаблон | Да |  |  |  |
| Нет |  |  |  |
| Не знаю |  |  |  |
| Готов только чеклист |  |  |  |
| Готов только шаблон |  |  |  |

# Customer satisfaction index (CSI)

Данная метрика является субъективным показателем удовлетворенности клиента

# Порядок предоставления отчета

Все отчеты строятся на основе стандартных еженедельных отчетов предоставляемых ПМами, а также дополнительных данных собираемыми отдельно у КАМов.  
Отчеты Создаются проектным офисом на основании полученных данных.  
Отчет формируется еженедельно, и передается процесс-менеджеру.

Источники данных:

|  |  |
| --- | --- |
| Показатель |  |
| Заполнены  План начала документирования, разработки инструментария,  Тестирования,  Закрывающей документации | Информация берется из еженедельного отчета «ДАННЫЕ ДЛЯ ДИАГРАММЫ»  **ДАННЫЕ ДЛЯ ДИАГРАММЫ** |
| План окончания  документирования, разработки инструментария,  Тестирования,  Закрывающей документации | Информация берется из еженедельного отчета «ДАННЫЕ ДЛЯ ДИАГРАММЫ» |
| Прогноз завершения  документирования, разработки инструментария,  Тестирования,  Закрывающей документации | Информация берется из еженедельного отчета «ДАННЫЕ ДЛЯ ДИАГРАММЫ» |
| Согласованный набор необходимых и достаточных условий начала проекта | Информация берется из методики тестирования  «Критерии начала тестирования» |
| Согласованна дата наступления каждой ключевой точки проекта | Информация берется из методики тестирования «Дорожная карта проведения тестирования» |
| Согласованны критерии окончания тестирования | Информация берется из методики тестирования  «критерии окончания тестирования» |
| Написан и утвержден план тестирования | Информация берется из методики тестирования  «Состав и порядок выполнения работ» |
| Согласовать жизненный цикл бага | Информация берется из методики тестирования  «Процедура регистрации дефектов» |
| Согласован доступ к трекеру | Информация берется из методики тестирования  «Критерии начала тестирования» «Инструсентарий» |
| Согласован доступ\его отсутствие с БД продукта | Информация берется из методики тестирования  «Инструментарий» |
| Утверждена инструкция работы с запросами | Информация берется из методики тестирования  «Процедура регистрации дефектов» «Приоритеты дефектов» |
| Согласован формат отчетов заказчику о ходе работ | Информация берется из письма о согласовании приложенного к проекту и или  Информация берется из методики тестирования  «Cоздаваемые документы» |
| NPS | Запрашивается у КАМов |

**Описание отчета.**