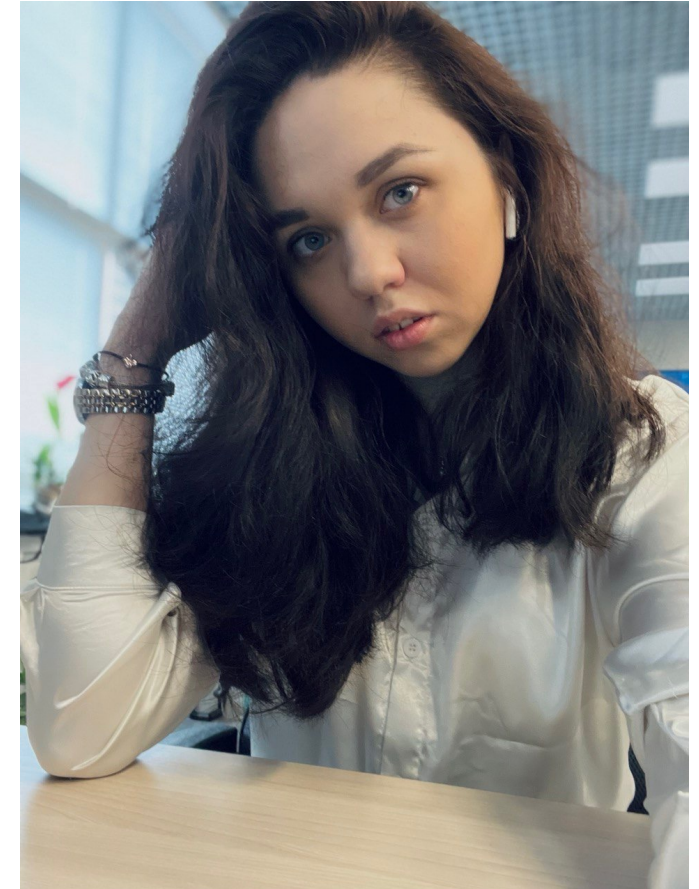


Оценка качества релиза

О себе

- Релиз-менеджер ПАО «Московский кредитный банк»;
- Более трех лет работаю по направлению релиз-менеджмента;
- Имею опыт в управлении проектами и развитии продуктов;
- Настраивала релизную политику с нуля и на основе имеющейся базы;
- В IT более 6 лет



Задачи релиз-менеджера в МКБ

- Ведение релиза;
- Проверка релиза;
- Оценка качества релиза:
 - Оценка планирования релиза;
 - Получение обратной связи от заказчика и сопровождения;
 - Оценка deploy (успешность его прохождения);
 - Оценка инцидентов, полученных в результате релиза (деление по приоритетам)

В год (для 100+ команд):

- 25 плановых общебанковских релизов;
- Более 500 релизов (включая хотфиксы) отдельных команд



Кому это может быть интересно?

- Компаниям, планирующим улучшить релизную политику;
- Компаниям, планирующим ввести релизную политику (для 4+ команд)



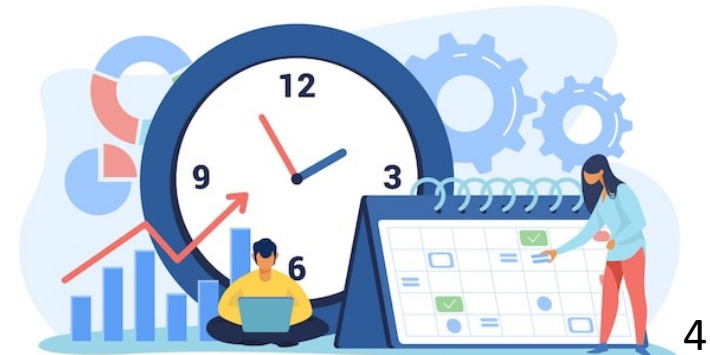
Что такое оценка качества релиза и зачем она требуется?

Что?

Оценка качества релиза – это метод оценки продукта, при котором вы разрабатываете стратегию улучшения его качества.

Зачем?

- Для повышения качества продукта;
- Для подготовки команды сопровождения;
- Для приоритезации задач команд;
- Для построения маркетинговых стратегий и улучшения репутации, для прогнозирования дохода за счет заранее известного списка изменений системы



Решения для оценки качества релиза

	Основной плюс	Основной минус
 Jira	Наличие плагинов и сбора статистики через фильтры	Зависимость от плагинов и высокая сложность настройки под себя
 Confluence	Связь с Jira для получения задач, удобство работы через макросы	Необходимость вести расчеты вручную
 Excel	Доступность	Ручное формирование и сведение файлов (божественный Excel)
 Самописные системы	Возможность настроить под себя и вносить изменения при необходимости	Цена системы и необходимость донастройки при наличии связей с другими системами
 Ручкой в блокноте	Не требуется техника, мобильность	Невероятно долгий процесс ведения статистики и высокая вероятность потери данных

Как было

- Большая часть задач заявлялась в релиз не раньше, чем за неделю;
- Заранее заявленные задачи исключались без указаний причины (и в последний момент);
- Качество выпускаемых версий не превышало 70% (значение было рассчитано позже);
- Не были зафиксированы граничные и целевые значения



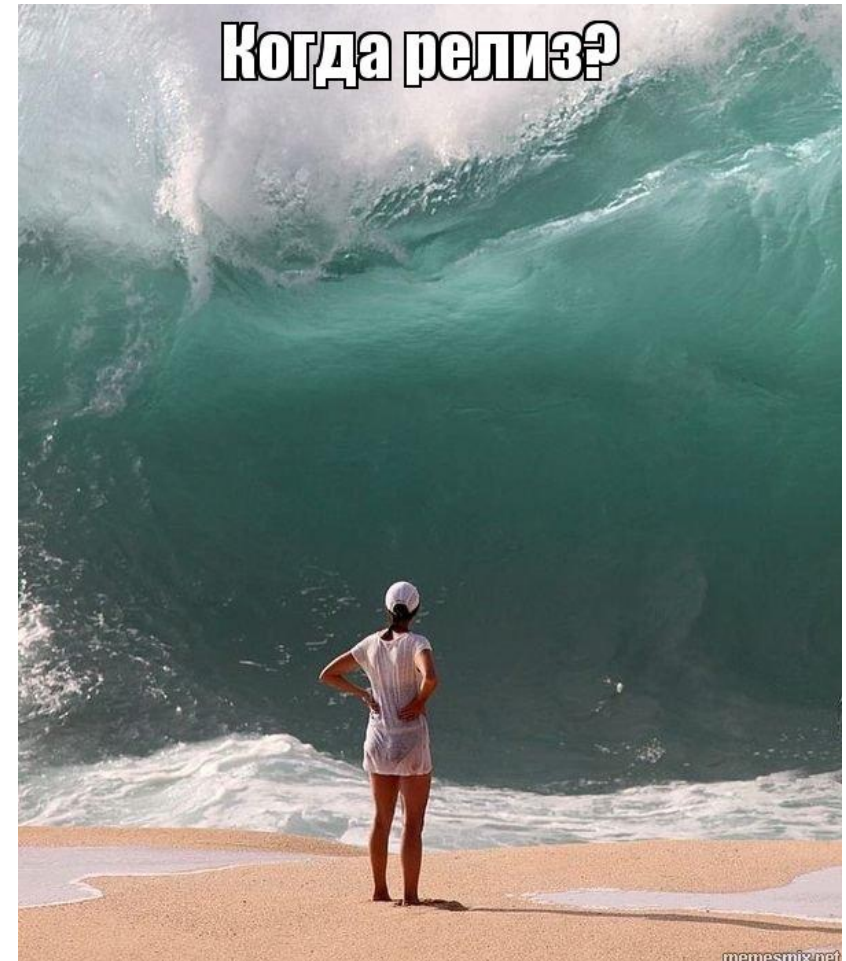
Как стало

- Увеличился период планирования (3+ недели);
- Снизилось исключение задач из релизов;
- Повысилось качество выпускаемых версий (среднее значение 90%+);
- Определены эталонные значения (оценка релиза должна быть не ниже 85%)



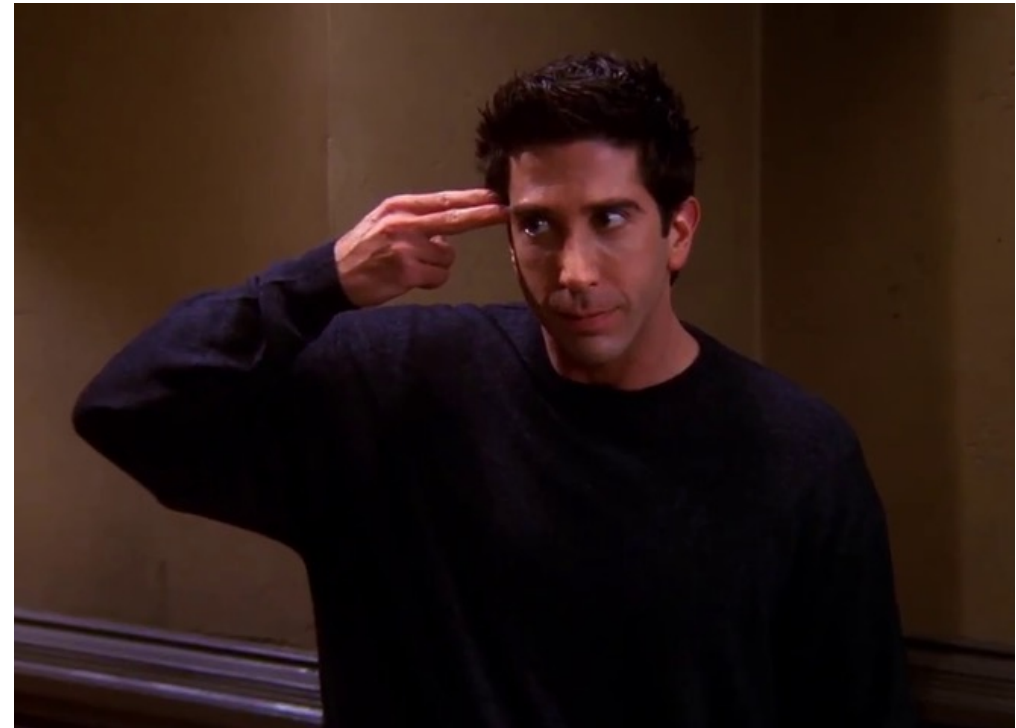
С какими проблемами столкнулись

- Определение связи между всеми блоками оценки качества релиза;
- Определение методики расчета;
- Определение периодов оценки;
- Автоматизация расчетов (после решения вышеописанных проблем необходимо было уйти от ручного режима)



Как определяли принцип расчета

- Подбор коэффициентов для расчета;
- Определение допустимых значений (по периодам);
- Минимальная планка высоких показателей;
- Ограничения (для команд и типов задач)



Что было сделано

- Написан скрипт на Python, который:
 - обращается к базе данных Jira для получения данных;
 - на основе формулы определяет ближайший релиз;
 - рассчитывает показатель по всем бизнес-командам;
- Полученные результаты формируются в Excel выгрузку (где есть результат и количество задач за период);
- Настроены фильтры;
- Реализован Vuolar отчет;
- Формируется автоматический отчет



Что планируется

- Введение дополнительных условий для команд;
- Возможность автоматического получения дополнительных баллов командами;
- Запуск скрипта посредством CI;
- Общая сводная таблица по всем показателям (автоматическая);
- Графическая интерпретация результатов



Оценка качества релиза

- Формула расчета оценки задач:

$$R = ((R_1 + R_2)/2) * 15\%$$

- Формула расчета оценки инцидентов:

$$I = ((\sum(k_i * I_i) + [unS + pS])/A) * 40\%$$

- Формула расчета планирования:

$$S = (((\sum(k_i * x_i)) - y + a - e)/((k_1 * \sum x_i)) * 100\%) * 15\%$$

- Расчет обратной связи от заказчика:

$$M = M_1 * 15\%$$

- Расчет обратной связи от сопровождения:

$$N = N_1 * 15\%$$

**Формула расчета
оценки качества релиза:**

$$R + I + S + M + N$$

Распределение

1. Задачи релиза - 15%
2. Инциденты - 40%
3. Оценка планирования релиза - 15%
4. Обратная связь от заказчика - 15%
5. Обратная связь от сопровождения - 15%

Оценка планирования

Формула расчета планирования:

$$S = ((\sum(k_i * x_i)) - y + a - e) / (k_1 * \sum x_i) * 100\%$$

1. Штрафные баллы (y) определяются исходя из лимитов количества задач или процентного соотношения. Расчет лимитов зависит от количества задач.

2. Дополнительные баллы (a) начисляются на основе проверки штрафов, рассчитанных выше.

3. Штрафные баллы (e) за самостоятельное исключение задачи из релиза в последний день и на релизной неделе

Оценка планирования

Формула расчета планирования:

$$((\sum(k_i * x_i)) - y + a - e) / ((k_1 * \sum x_i)) * 100\%$$

Пример оценки

Период	Хорошая оценка	Плохая оценка
От 3 недель	5	0
1-3 недели	2	1
1 неделя	0	1
Последний день	0	3
Релизная неделя	0	2

№	Периоды (x)	Коэффициенты (k)	Коэффициенты (e)	Лимиты (в цифрах)	Лимиты (в процентах)	Штрафы (y)	Дополнительные баллы (a)
1	От 3 недель (с-22+) – (с-22)	16			50	0	0
2	1-3 недели (с-21)-(с-15)	12		5	25	0,2	3
3	1 неделя (с-14) –(с-11)	8		2	10	1	2
4	Последний день (с-10)	2	0,5	2	10	2	0,2
5	Релизная неделя (с-9) –(с-0)	1	0,8	1	5	3	

(с - дата релиза)

Оценка планирования

Количество задач	х	10
От 3 недель	х1	3
1-3 недели	х2	3
1 неделя	х3	3
последний день	х4	1
После (релизная неделя)	х5	0

Коэффициент	к	31
От 3 недель	к1	16
1-3 недели	к2	12
1 неделя	к3	8
последний день	к4	2
после	к5	1

Коэффициент	к	
От 3 недель	к1	0
1-3 недели	к2	0
1 неделя	к3	0
последний день	к4	0,5
после	к5	0,8

Штрафные баллы	Минимальное	Максимальное	Штрафы
От 3 недель			
1-3 недели	0	1	0
1 неделя	0	0	1
последний день	0	1	0
после	0	1	0
Общее (z)	0	3	1

Дополнительные баллы	Проверка	Дельта	Доп проверка	Доп. балл
От 3 недель				
1-3 недели	0	-2	1	0
1 неделя	1	1	1	2
последний день	0	-1	1	0
после		-1	-1	0
Общее (а)				2

Самостоятельно исключенные	Количество	Проверка	Штраф балл. балл
От 3 недель			
1-3 недели	0	0	0
1 неделя	1	0	0
последний день	1	1	0,5
после	1	1	0,8
Общее (а)			1,3

Итоговое (лучшее) – 160

$$\sum(k_i * x_i)$$

Промежуточное (без штрафов) – 110

$$\sum(k_i * x_i)$$

Промежуточное (со штрафами без дополнительных) – 109

$$(\sum(k_i * x_i)) - z$$

Промежуточное (с дополнительными баллами) – 111

$$(\sum(k_i * x_i)) - y + a$$

Итоговое (со штрафными за исключение) – 109,7

$$(\sum(k_i * x_i)) - y + a - e$$

Отношение итогового к лучшему 68,56%

Оценка задач

Формула расчета оценки задач:

$$R = ((R_1 + R_2)/2)$$

Суммарное количество запланированных изменений **[Sum]** определяется как сумма задач, согласованных в релиз и задач, исключенных из релиза:

[Dev] Разработка не завершена - коэффициент x2

[T] Тестирование не завершено - коэффициент x1

[P] Задача перенесена по инициативе заявителя - коэффициент x0.1

[DA] Не согласовано по иным причинам - коэффициент x0.5

После авторизации изменений фиксируется общее количество согласованных изменений **[A]**, а после установки в прод согласованных изменений фиксируется количество успешно выполненных изменений **[S]** (рассчитывается, как кол-во согласованных изменений **[A]** - кол-во изменений с проблемами при внедрении **[unS + pS]** (рассчитывается, как кол-во "неуспешно" выполненных изменений **[unS]** + кол-во "частично успешно" выполненных изменений **[pS]**))

1. Оценка соотношения исключённых и согласованных задач: $R_1 = 1 - (([Dev] + [T] + [P] + [DA])/A)$

2. Оценка соотношения заявленных в релиз задач и успешно установленных: $R_2 = S/Sum$

3. Оценка блока "Задачи релиза": $R = (R_1 + R_2)/2$

Пример расчета

Суммарное количество запланированных изменений **[Sum]** определяется как сумма задач, согласованных в релиз и задач, исключенных из релиза. **[Sum] = 15**

Сокращение	Описание	Коэффициент	Количество	Итог
[Dev]	Разработка не завершена	3,4		
[T]	Тестирование не завершено	2,2	1	2.2
[P]	Задача перенесена по инициативе заявителя	1,6	1	1,6
[DA]	Не согласовано по иным причинам	1,6	2	3,2

Сокращение	Описание	Количество
[A]	Общее количество согласованных изменений	11
[S]	Количество успешно выполненных изменений	8
[unS]	Количество "неуспешно" выполненных изменений	1
[pS]	Количество "частично успешно" выполненных изменений	2

Оценка соотношения исключённых и согласованных задач:

$$R_1 = 1 - (([Dev] + [T] + [P] + [DA])/A)$$

1. Оценка соотношения заявленных в релиз задач и успешно установленных: $R_2 = S/Sum$

2. Оценка блока "Задачи релиза": $R = (R_1 + R_2)/2$

Количественная оценка

$$R_1 = 64\%$$

$$R_2 = 53\%$$

$$R = 58,5\%$$

Качественная оценка

$$R_1 = 12,5\%$$

$$R_2 = 53\%$$

$$R = 32,75\%$$

Оценка инцидентов

Формула расчета инцидентов:

$$I = (\sum(k_i * I_i) + [unS + pS])/A$$

В зависимости от приоритета и характера инцидента, осуществляется расчёт качественной характеристики - [i], сумма всех типов инцидентов с учётом их коэффициентов:

- Низкий - коэффициент x0.3
- Средний - коэффициент x0.6
- Высокий - коэффициент x1.2
- Критичный - коэффициент x1.6
- Блокирующий - коэффициент x2
- Массовый низкий - коэффициент x0.3*3
- Массовый средний - коэффициент x0.6*3
- Массовый высокий - коэффициент x1.2*3
- Массовый критичный - коэффициент x1.6*3
- Массовый блокирующий - коэффициент x2*3

Приоритет	Коэффициент	Количество	Итог
Высокий	1,2	2	2,4
Массовый критичный	4,8	1	4,8
Итого		3	7,2

Количественная оценка:

$$I = (2 + 1 + 2)/11$$

$$I = \mathbf{45\%}$$

Качественная оценка:

$$I = (4,8 + 2,4 + 2)/11$$

$$I = \mathbf{84\%}$$

Оценка сопровождения и заказчика

Каждый параметр (представленный ниже) оценивается по 10-балльной шкале и берется среднее значение

Оценка Сопровождения

- Полнота информации инструкций по установке;
- Своевременное информирование о релизе;
- Стабильность работы бизнес-процессов после релизов;
- Своевременная помощь со стороны команды разработки;
- Своевременная передача инструкций и дополнительных скриптов;
- Отсутствие ошибок после релиза

Оценка Заказчика

- Все запланированные изменения вынесены в релиз;
- Заинтересованные подразделения были проинформированы заблаговременно о внедряемых задачах;
- Бизнес-процессы не были приостановлены или заблокированы

Обратная связь от заказчика и сопровождения: 90%

ИТОГ

Формула расчета оценки качества релиза:

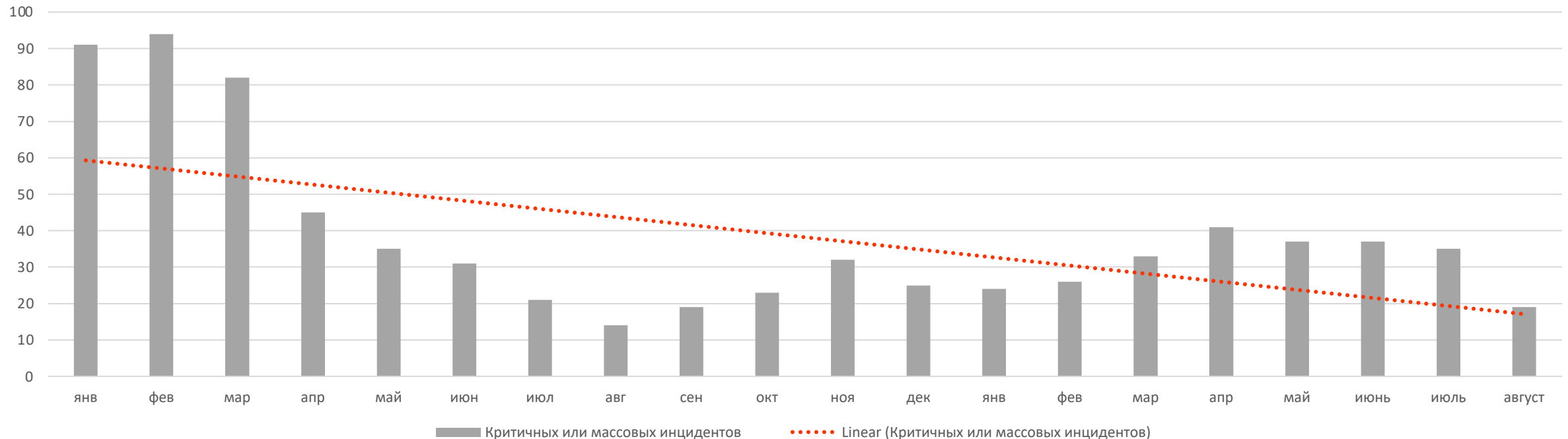
$$R + I + S + M + N$$

Параметр	Максимальное значение (%)	Ранее полученное (%)	Качественная оценка (%)	Ранее полученное (%)	Количественная оценка (%)
Исключённые задачи	15	32,75	4,9	58,5	8,2
Инциденты	40	84	33,6	93	37,2
Оценка планирования	15	84	12,6	84	12,6
Оценка заказчика	15	90	13,5	90	13,5
Оценка сопровождения	15	90	13,5	90	13,5
Итого	100		78,1		85,6

Инциденты

Разбор инцидентов с высоким приоритетом и наличие признака массовости:

- Оценка заполнения причин пропуска и возникновения;
- Оценка методов предотвращения повторных ситуаций;
- Проведение встреч по разбору инцидентов



Внедрение кастомного релизного цикла

Вид кастомного релизного цикла – моно релиз

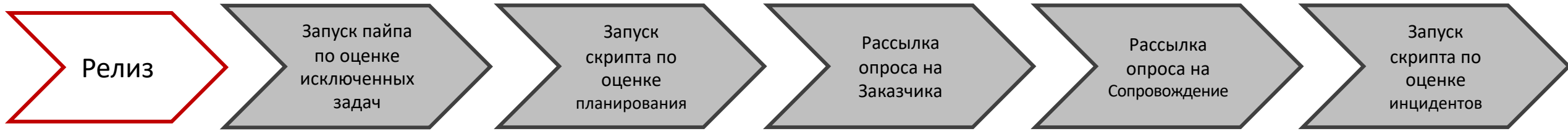
Возможность для команд вынести изменения раньше, чем пройдет общебанковский релиз

Для выхода команды в моно релиз требуется:

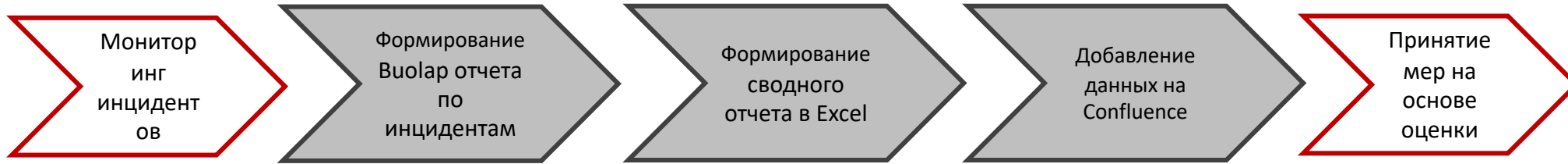
- Получить оценку качества релиза 85% и выше за последние 3 релиза;
- Настроен процесс разбора инцидентов;
- Прозрачные регрессионная модель и процесс согласования



Расчеты



Понедельник после релиза



Месяц после релиза

Тех. стек:



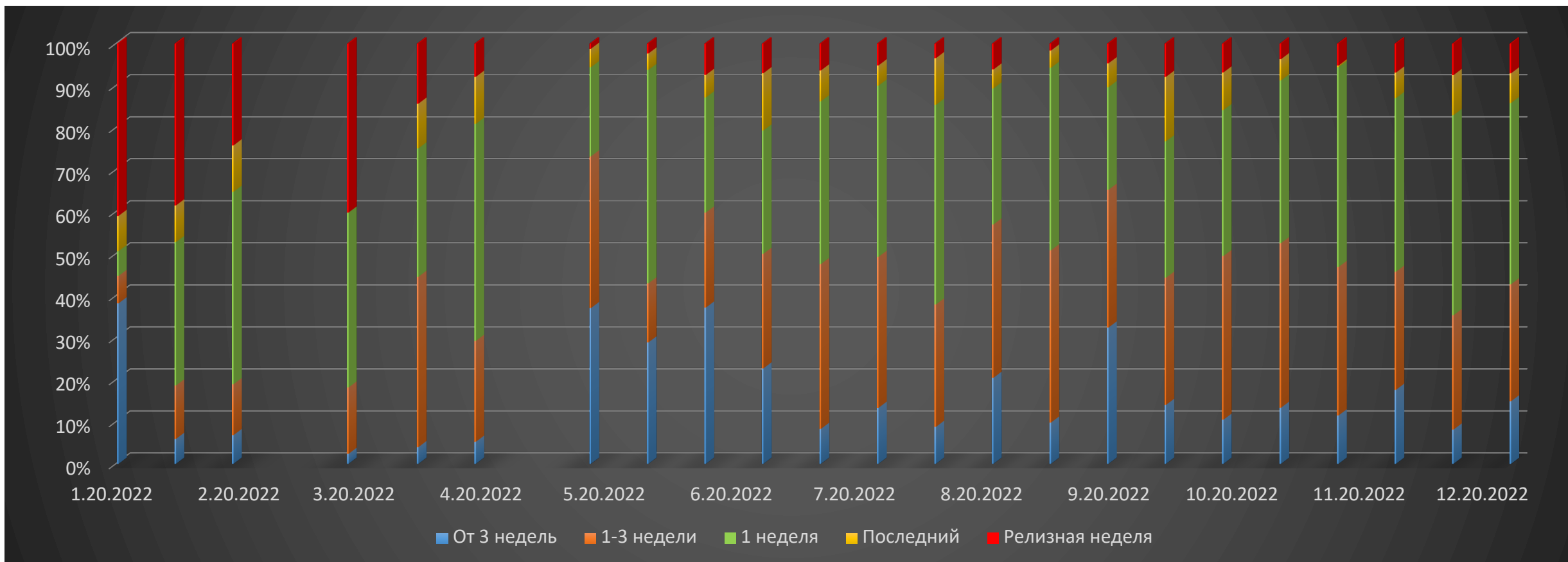
Статистика: изменения

100% - максимально-возможный результат (лучший)

10% - минимально-допустимый (в рамках нормы) результат

Средний показатель за 2022 год:

Показатели улучшились на 30%



Статистика: изменения

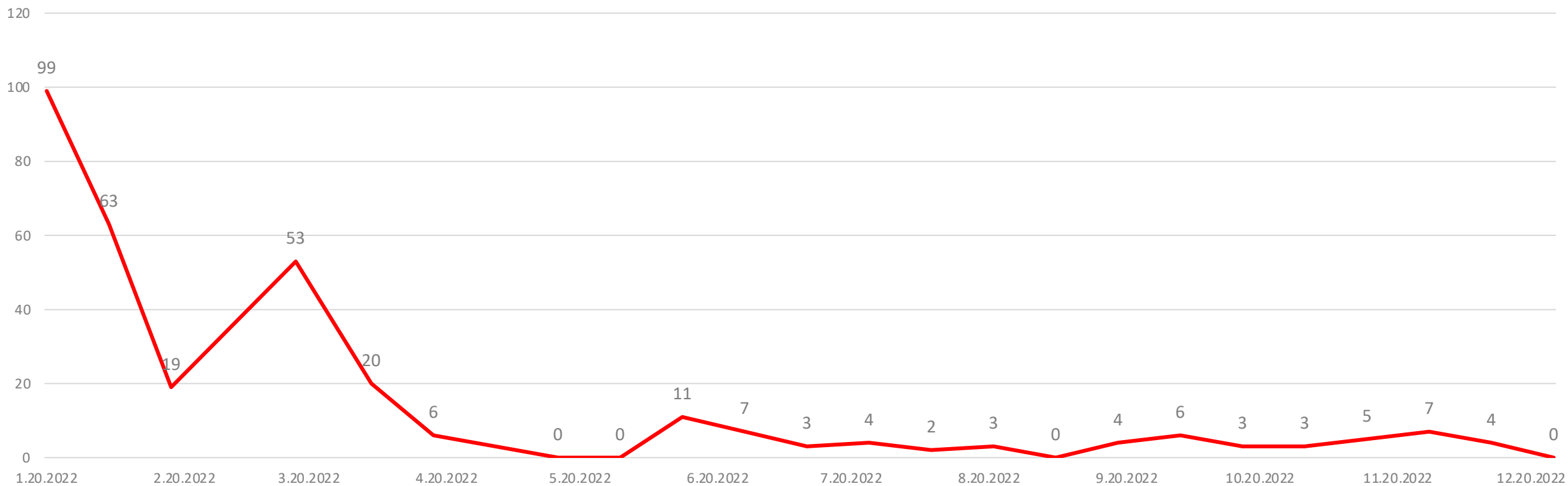
100% - максимально-возможный результат (лучший)

30% - минимально-допустимый (в рамках нормы) результат

Превышение лимитов:

Добавили больше одной задачи в последний день

Показатели улучшились более,
чем на 80%



Для вопросов и обсуждений

