



Сложности и опасности при разработке требований к экосистемным сервисам

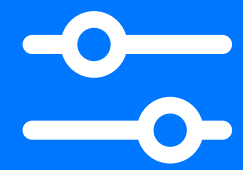
Ксения Теселкина - Менеджер продукта, Бизнес-аналитик



Мой путь в IT и портфолио



Массовый продукт



Можно выбирать
и менять ЦА



Индивидуальная разработка



Оптимизация
и автоматизация
процессов
в одной компании

Кастомное
решение



Экосистемный сервис



Нет возможности
выбирать ЦА



Аудитория — это целые
подразделения или компании



Каждому представителю ЦА —
Клиенту нужно дать ценность!



Ключевые риски



- 01 Клиенты не хотят вас внедрять
- 02 Ваш сервис неконтролируемо усложняется
- 03 Возникает внутренняя конкуренция
- 04 Вы не контролируете зависимости и изменения
- 05 Вы узнаете о том, что ваш сервис не приносит пользу или не соответствует потребностям на этапе внедрения или эксплуатации



Управление ЗЛ
и их потребностями

Управление
контекстом

Разработка ФТ
и НФТ к решению

Участие в процессе
дизайна решения

Управление ЗЛ

и их потребностями



Много заинтересованных лиц



Очень активные
заинтересованные лица
не обладающих легитимностью



Противоречивые требования
заинтересованных лиц



Не озвученные ожидания
и скрытые заинтересованные лица

Таблица

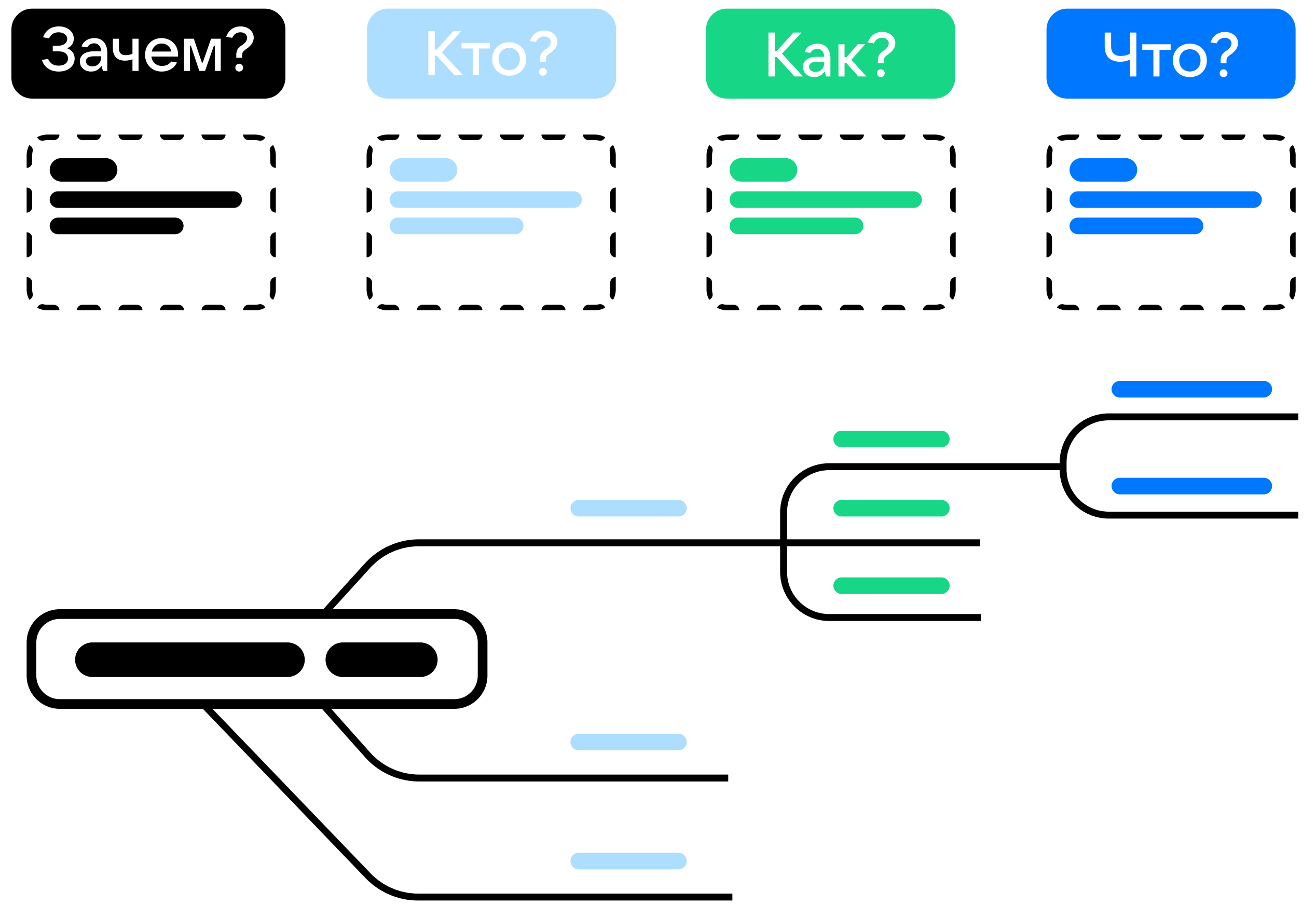
с Заинтересованными Лицами



КЛИЕНТ	Представитель заинтересованное лицо	Роль	Контакты	Потребности	Описание текущего БП	Показатели текущие	Показатели целевые
КЛИЕНТ #01	Иванов И. А.	Менеджер продукта	1 000 активных пользователей в месяц	100 000 активных пользователей в месяц
	Петров П. П.	Бухгалтер
КЛИЕНТ #02



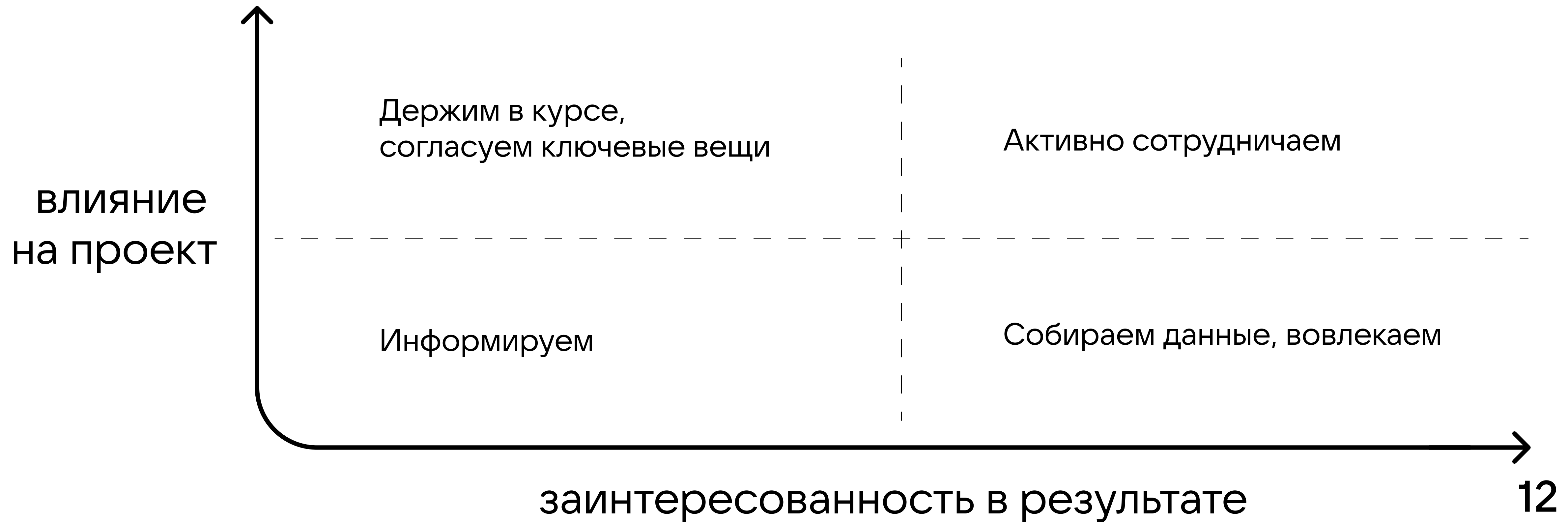
Вы должны четко понимать **влияние показателей** вашего сервиса на показатели всей **компании** и отдельных продуктов, без этого работа с ЗЛ будет невозможна!



Матрица интересов и полномочий



или Карта ЗЛ



Профиль Клиента



● Название клиента

о продукте

Сайт

UI

Требования

Текущие KPI / Статистика

эффекты от подключения

рост на

N после подключения

M ежемесячно

заинтересованные лица

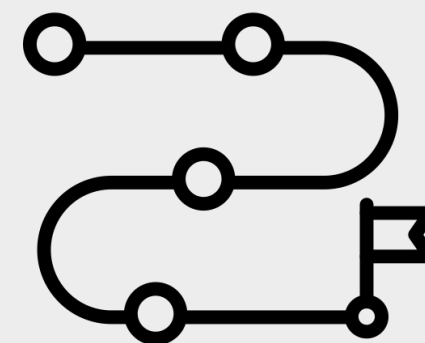
Иванов Иван

Менеджер продукта

Петров Пётр

Тех. лид.

Roadmap



Встречи и активности

07/07/2023

17/07/2023

вопросы / проблемы



13

Скрытые ЗЛ

и неозвученные потребности



- 01 Задавать как можно больше вопросов —
зачем, почему, для чего?
- 02 Уточнять, кто является **лицами**
принимающими решения ?
- 03 Уточнять, **кто еще**
потребляет/предоставляет
связанную с сервисом информацию?



QR на список ЗЛ

Управление контекстом



1. Разная терминология
2. Разные бизнес-процессы при предоставлении одной и той же услуги
3. Множество программных систем и интеграций
4. Дублирующиеся функции или данные



Мэппинг терминов и сущностей

Пример
мэппинга терминов

Термин в нашем продукте	Клиент #01	...	Клиент #N
Аккаунт	Профиль	...	Учетная запись
...

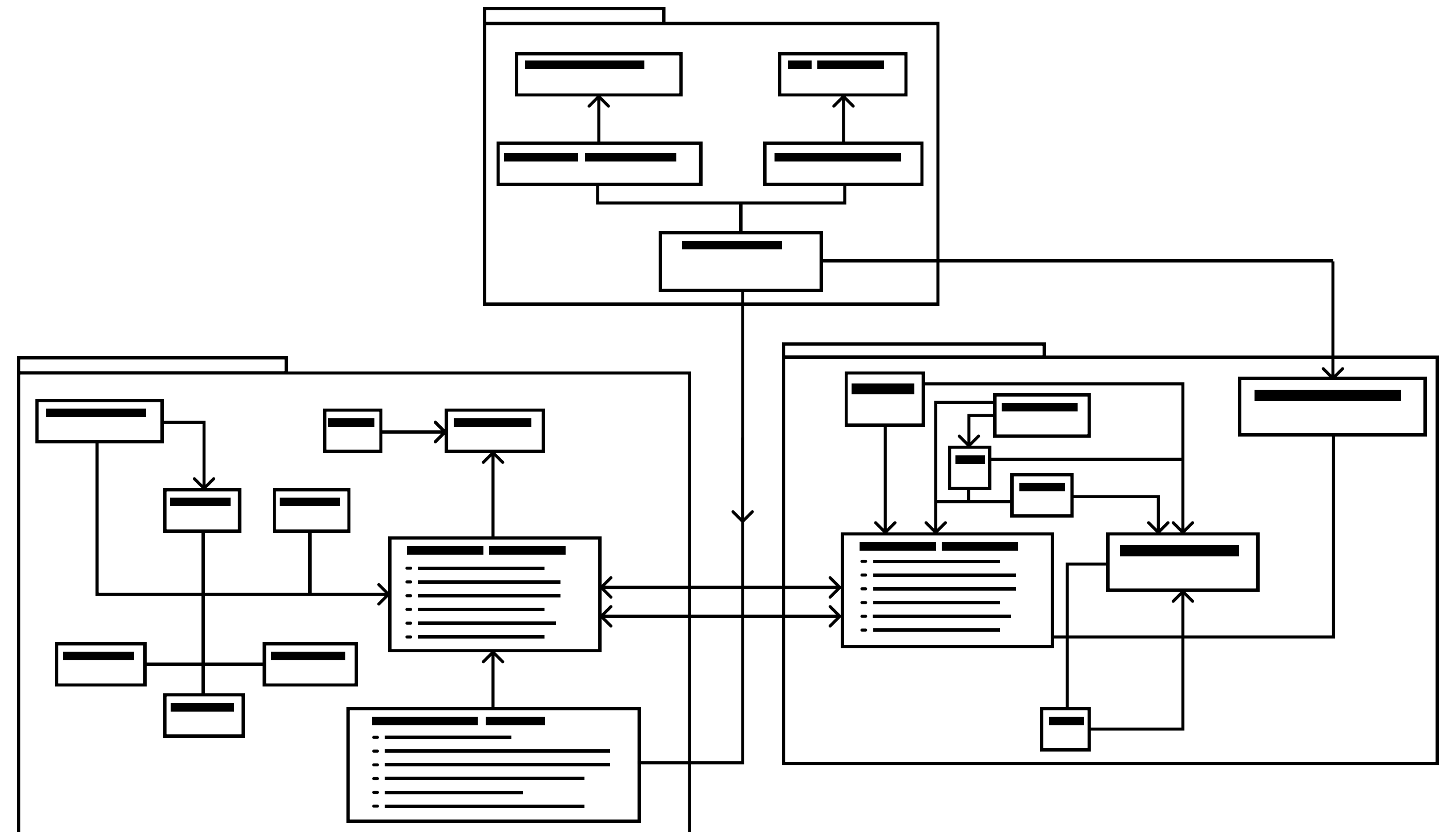


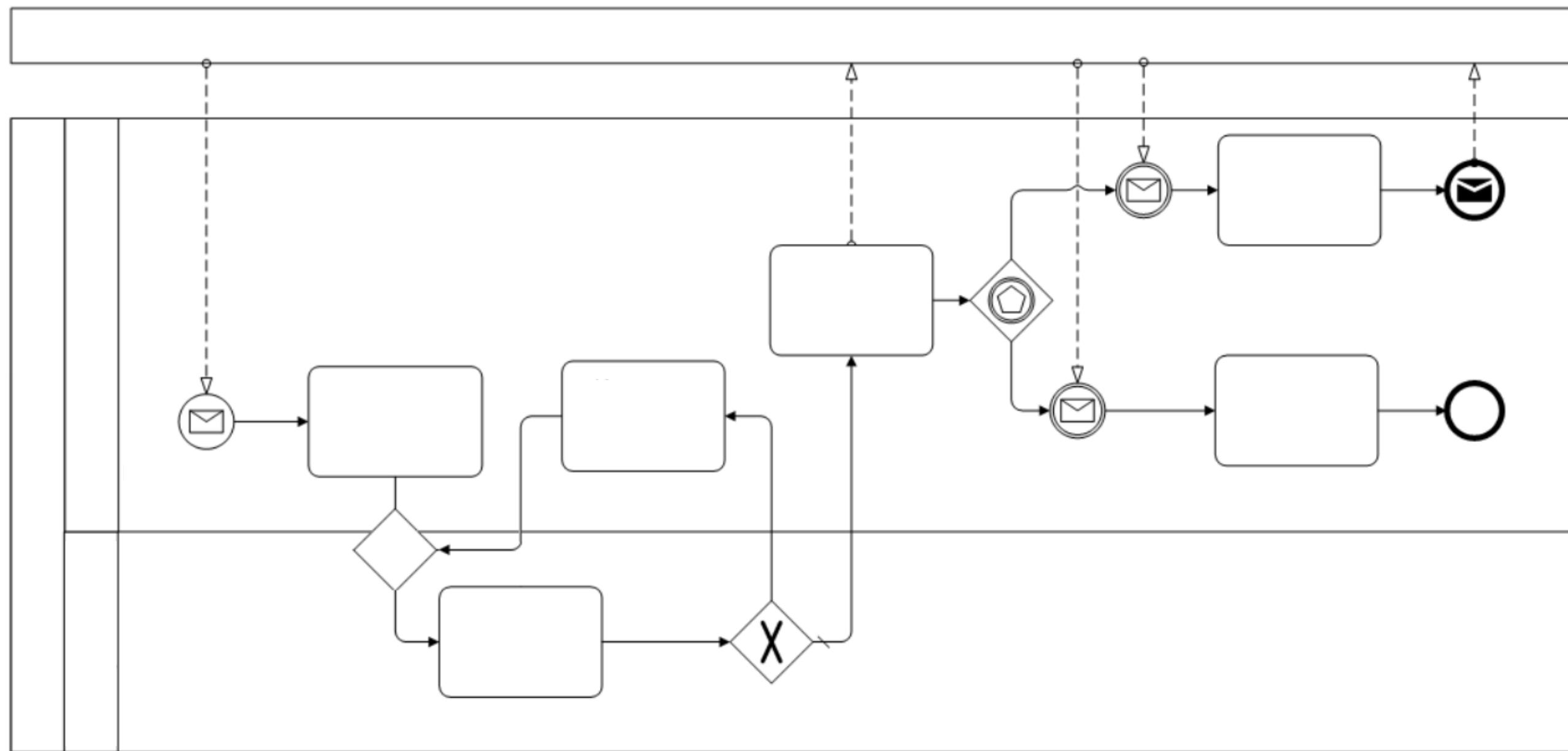
Диаграмма Классов или ERD

Процессы и UX

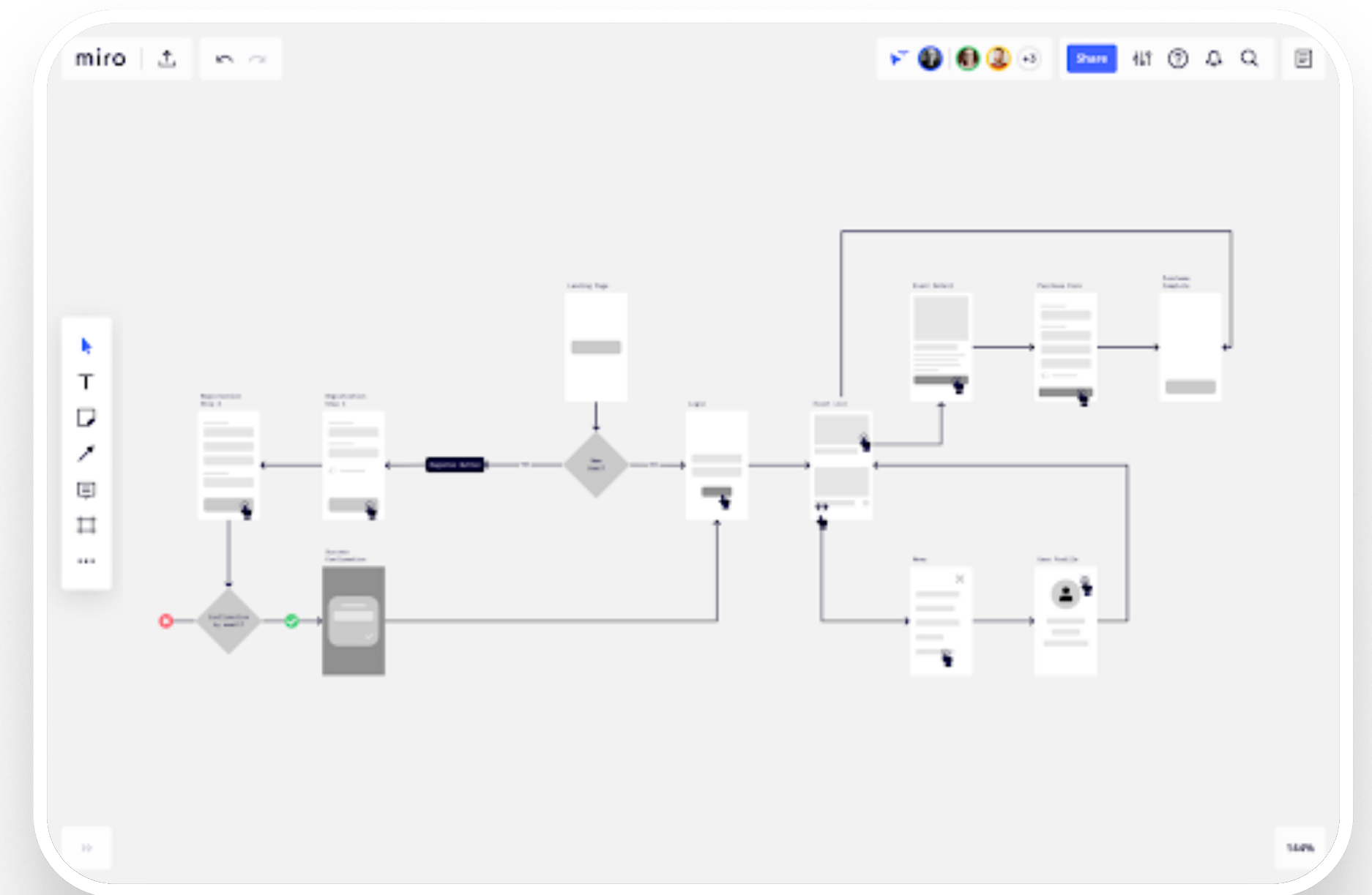
AS IS и TO BE



BPMN



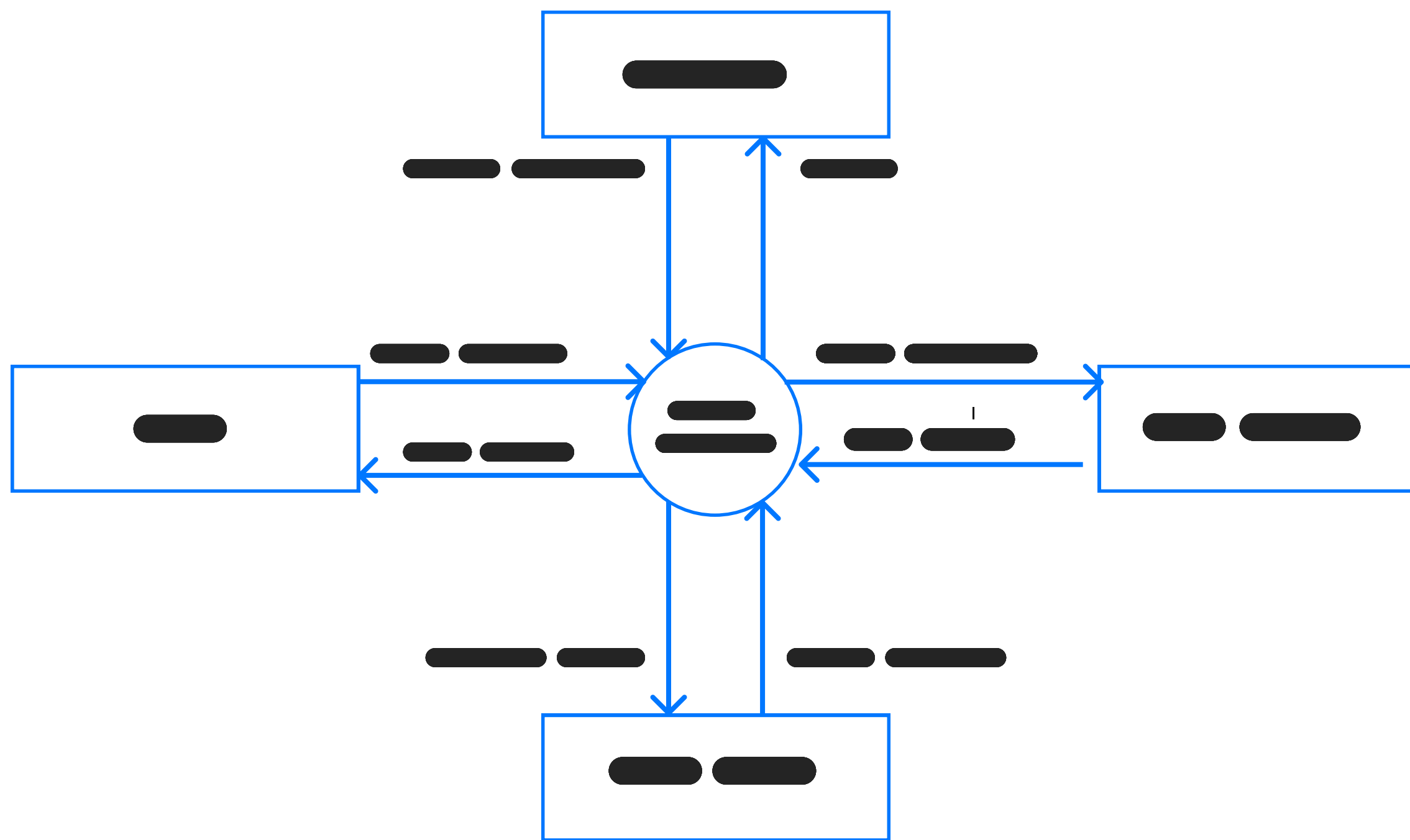
User Flow или CJM



Взаимодействие систем и передача данных



AS IS и TO BE



Контекстная диаграмма (DFD), C4

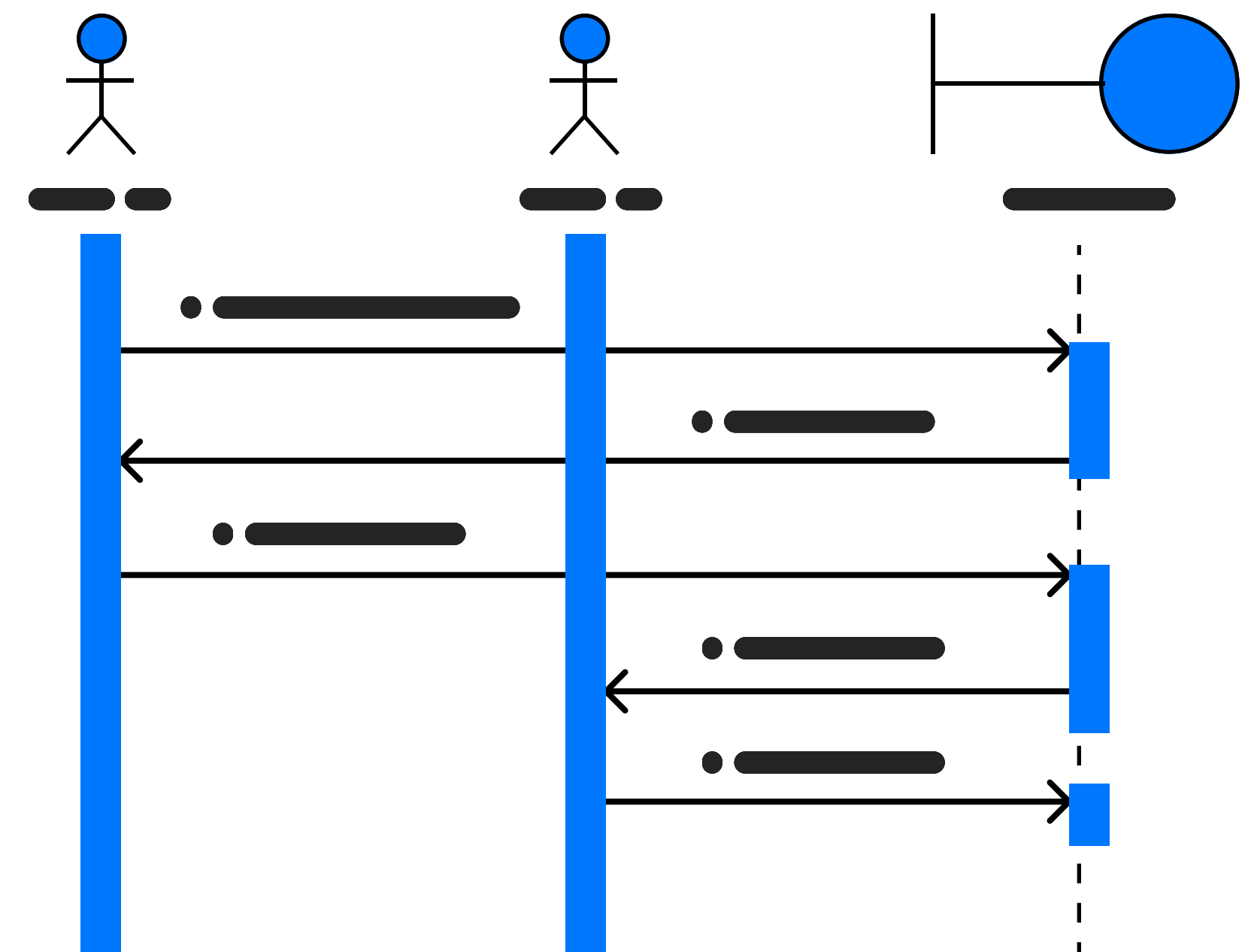


Диаграмма последовательности

Разработка ФТ и НФТ



- 01 Сложности с определением границ системы и приоритетов
- 02 Риски ухудшения качества продуктов после внедрения экосистемного сервиса
- 03 Сложности с согласованием расхождения в понимании, много итераций, не понятно, кто должен согласовывать



Feature list всех Клиентов



Фича требование	Клиент #01	Клиент #02	Клиент #03	Конкурент
Фича #01	+ KPI	+ KPI	+ KPI	-
Фича #02	+ KPI	-	+ KPI	+
...				
Фича #03	+ KPI	-	-	+

Требования к качеству

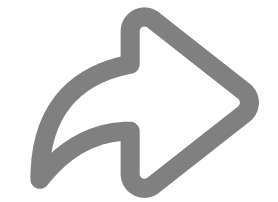


Качество сервиса



1. Производительность
2. Надежность
3. Доступность
4. Скорость обучения
5. Результативность
6. Удовлетворенность
7.

Качество поставки



1. Качество тех.документации
2. Простота интеграции
3. Скорость внесения доработок и исправления ошибок
4.

Четкая и понятная позиция при согласовании



01 Чеклист по согласованию

02 Визуализация - схемы (UML, C4),
flow, дизайн с пояснениями

03 Сценарии с альтернативными
и ошибочными путями

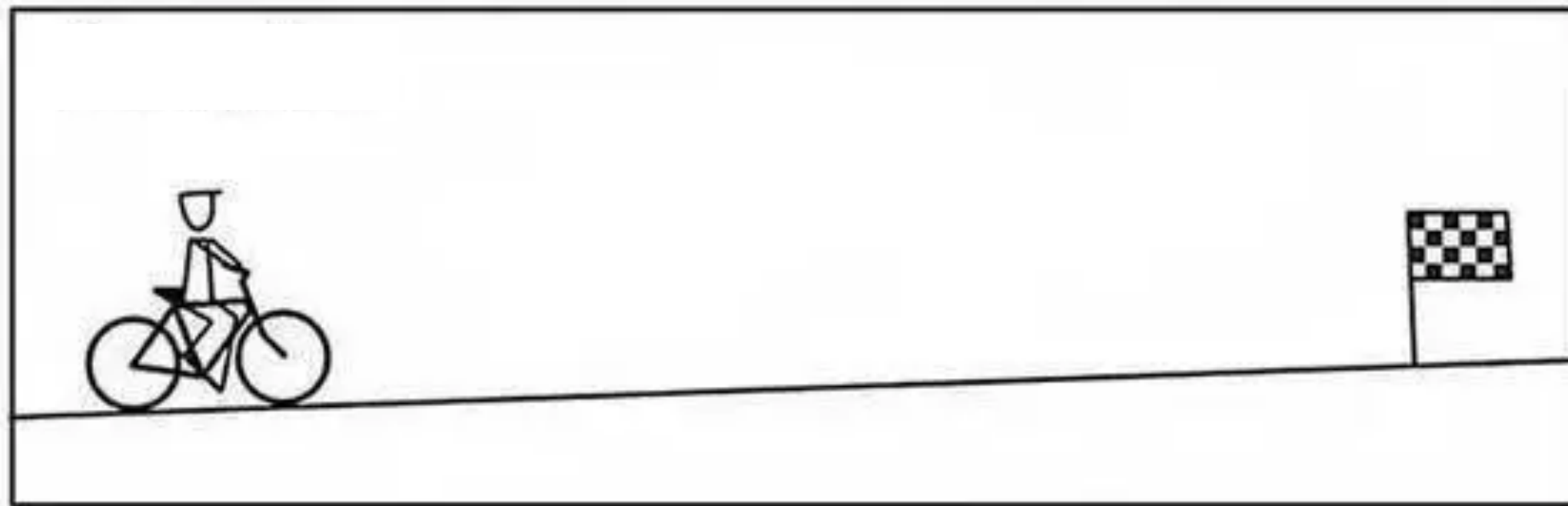
04 RoadMap (измеренный)
разработки, внедрения
и запуска

05 Фиксация согласований
в резюме встреч
или в переписке

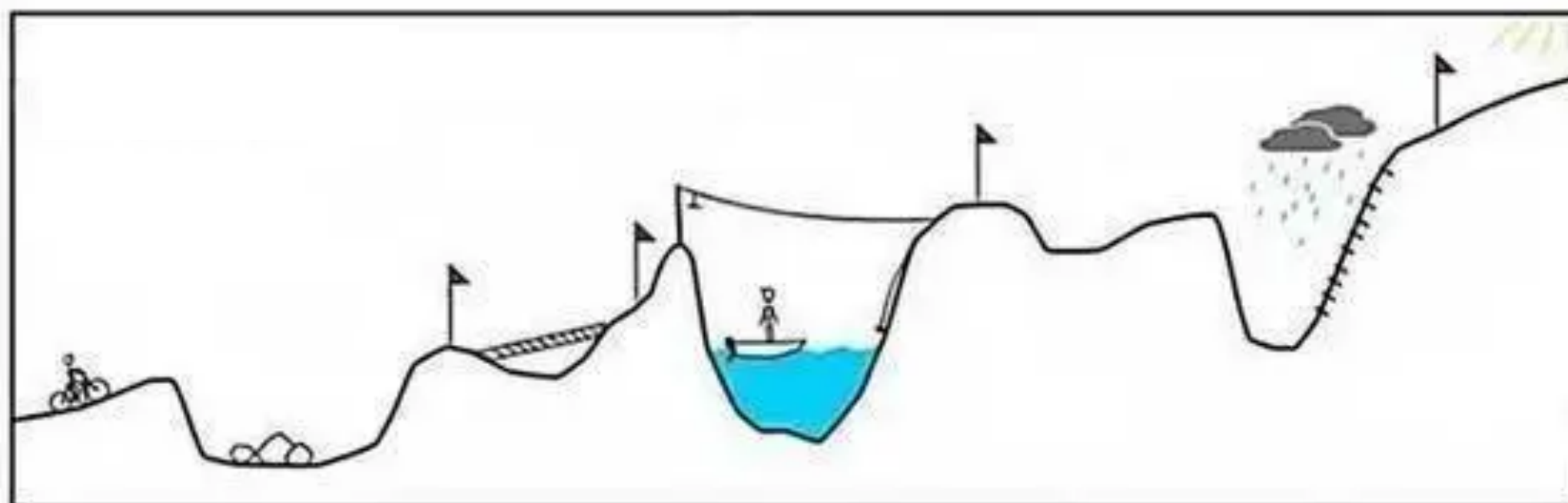
Участие в процессе дизайна решения



план



реальность



Системы Клиентов имеют разные технологии и архитектуру

Системы Клиентов имеют разный дизайн, заказчики требуют кастомизацию интерфейса

Ограниченные ресурсы разработки со стороны Клиентов

кастомные
решения

одно
решения

- Рост затрат сервиса на разработку
- Рост Time to Market
- Рост затрат на поддержку сервиса



- Рост затрат Клиентов на интеграцию
- Рост риска снижения KPI продукта Клиента
- Снижение затрат на поддержку Клентов



Стоимость и риски при разработке экосистемного сервиса значительно выше, в сравнении с системами с аналогичным функционалом для массового рынка или при кастомной разработке.



Чем **больше вы знаете** про Клиентов вашего сервиса, тем меньше рисков у вас возникнет!



Решения стоит принимать на основе **объективных** показателей!

Спасибо!

остались вопросы?



Telegram



Мой сайт