

# Как организовать работу по сопровождению ИТ продуктов с применением ScrumOps

# Динцис Данил Юрьевич



- ✓ д.т.н. “Системный анализ информационных систем”
- ✓ PfMP, PgMP, PMP,
- ✓ ITIL® Expert, ITIL 4.0 managing Professional, Strategic Leader
- ✓ ScrumStudy Agile Master, Product Owner, Certified trainer
- ✓ DASA DevOps Product Owner, Accredited trainer

[dinzis@specialist.ru](mailto:dinzis@specialist.ru)  
[consult@Dintsis.org](mailto:consult@Dintsis.org)  
<https://t.me/pmtips>

# Способ создания ценности



## Продукт или Услуга

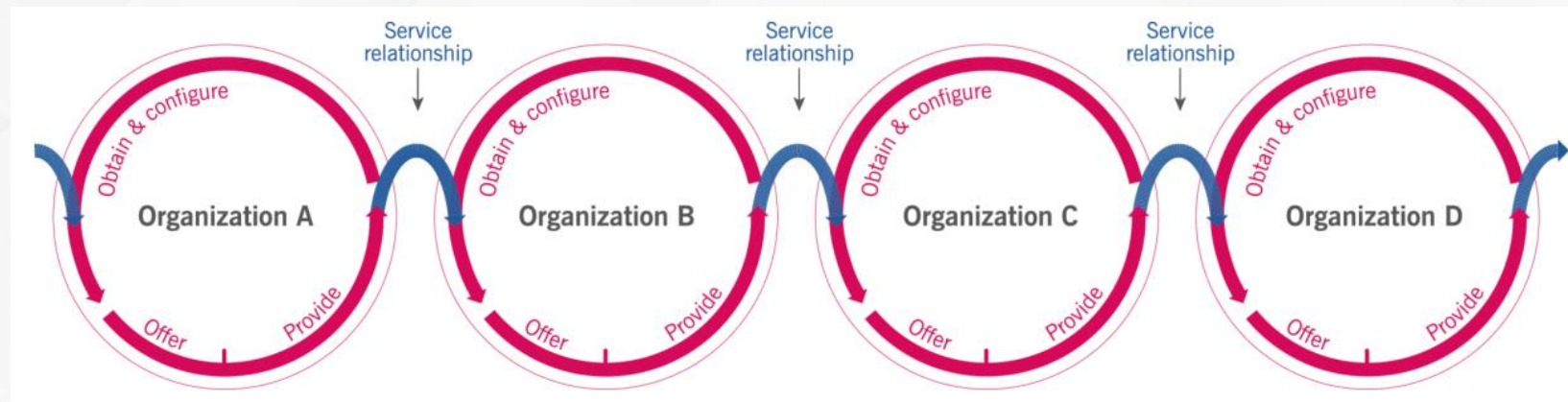
- Способ создания продукта:
  - Проект/изменение
- Способ предоставления услуги:
  - Операционная деятельность

# Модель сервисных взаимоотношений

## Service Relationship Model



- ✓ Когда Поставщик предоставляет свои услуги, они в свою очередь создают новые ресурсы для Потребителя или меняют его существующие ресурсы. Потребитель может использовать эти новые или преобразованные ресурсы для создания собственных продуктов с целью удовлетворения потребностей другой потребительской группы, тем самым став Поставщиком услуг.



# Сложности





# ScrumOps



**1**

**бизнес  
операции**

**2**

**Операции в  
области  
информационных  
технологий**

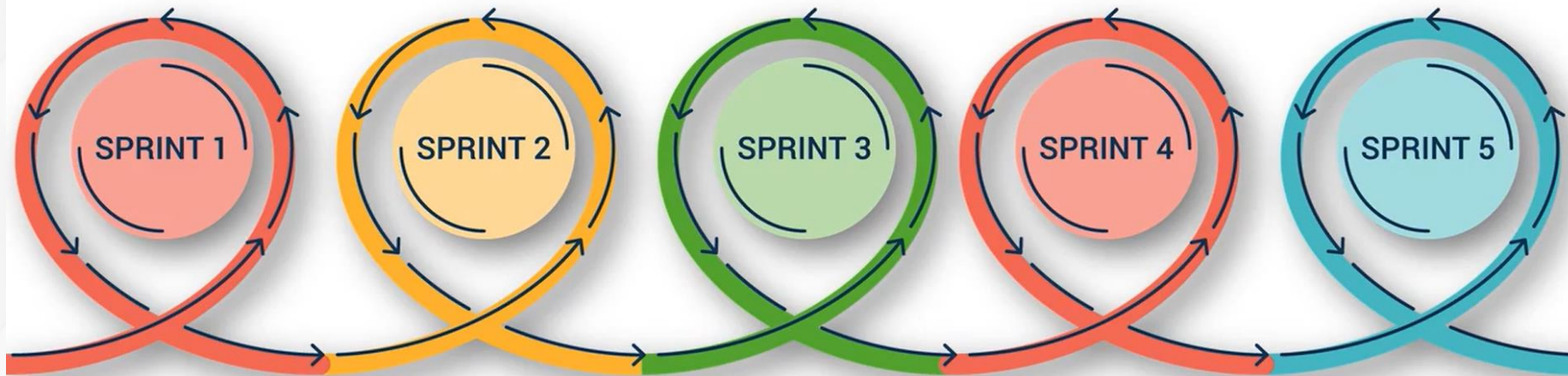


Заявление о видении проекта в ScrumOps представляет эти операционные цели на определенный период времени





Операционные результаты ИТ часто повторяются Спринт за Спринтом





На группу ИТ-операций возложена ответственность за мониторинг всех обращений в службу поддержки ИТ-клиентов



Деятельность по управлению, поддержке и  
обслуживанию компьютерных систем и  
устройств



Действия по управлению оборудованием, ПО,  
базами данных и сетевыми компонентами



В компании могут быть общие ресурсы, которые не работают полный рабочий день в какой-либо конкретной Scrum-команде





Команды операций делятся на Scrum-команды,  
аналогичные традиционным проектным командам  
Scrum-разработчиков

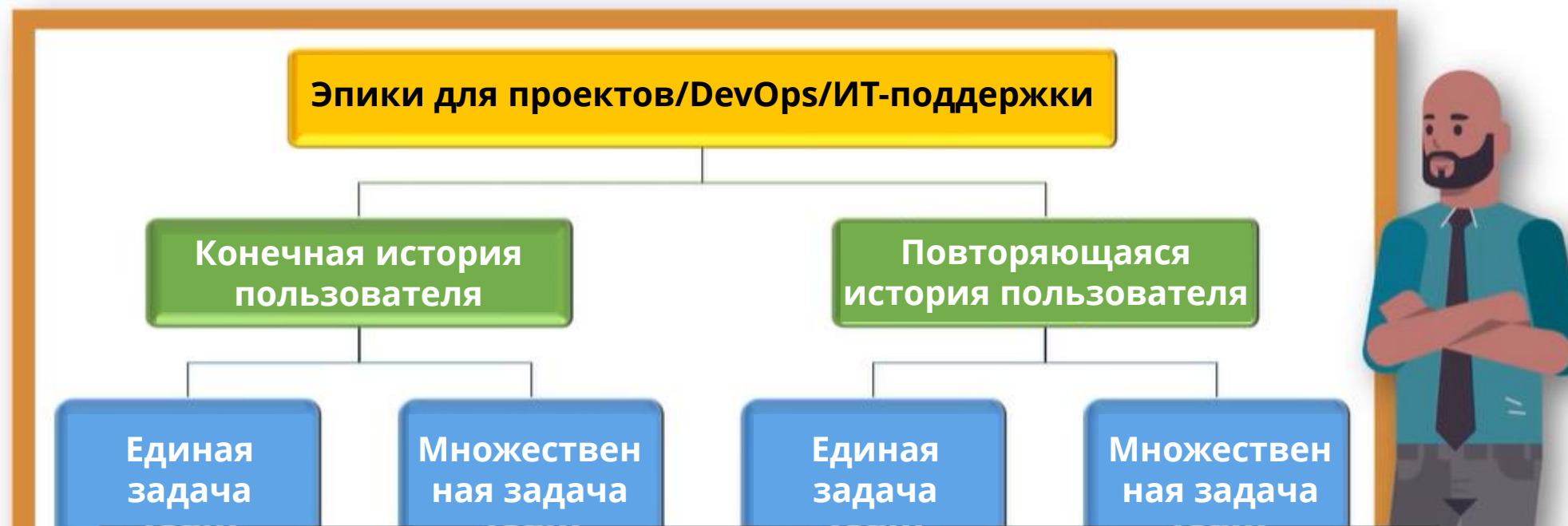


Пользовательские истории ScrumOps могут повторяться





Для поддержки ScrumOps пользовательские истории разбиты на следующие категории:





При определении первой пользовательской истории ВП1 также указывает, что задачи в пользовательской истории могут быть эскалированы



Scrum-проекты в основном состоят из конечных пользовательских историй



## Повторяющаяся пользовательская история



Пользовательские истории обычно включают требования к операциям

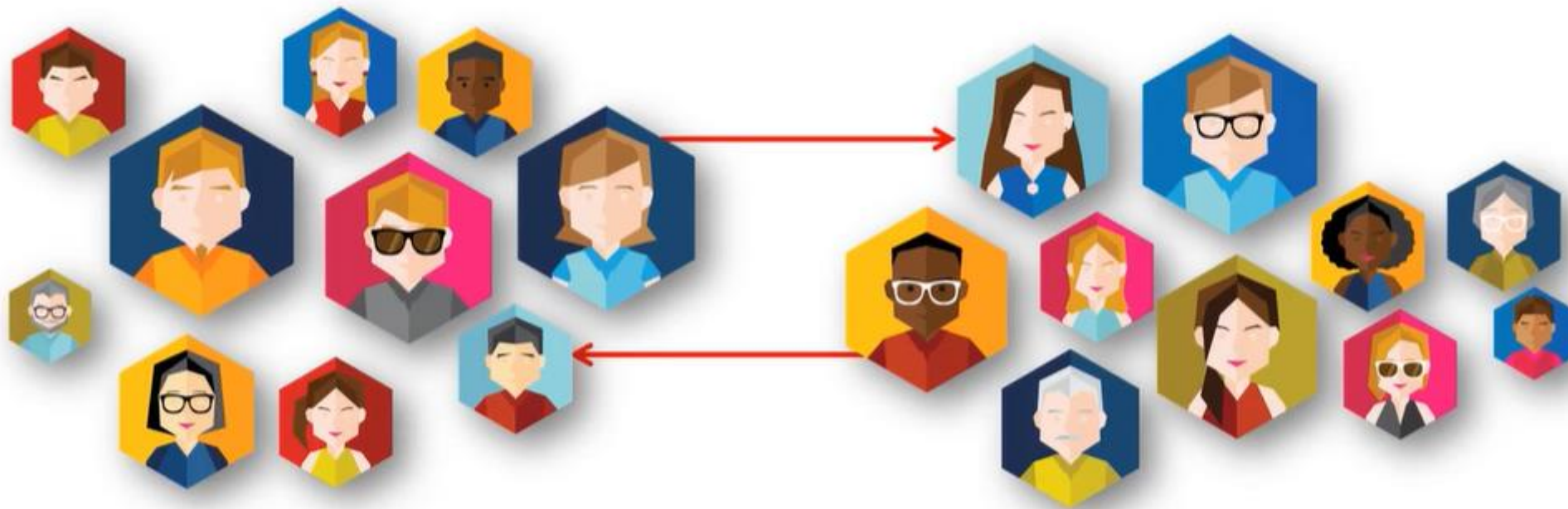


### **Выявление и исправление ошибок**

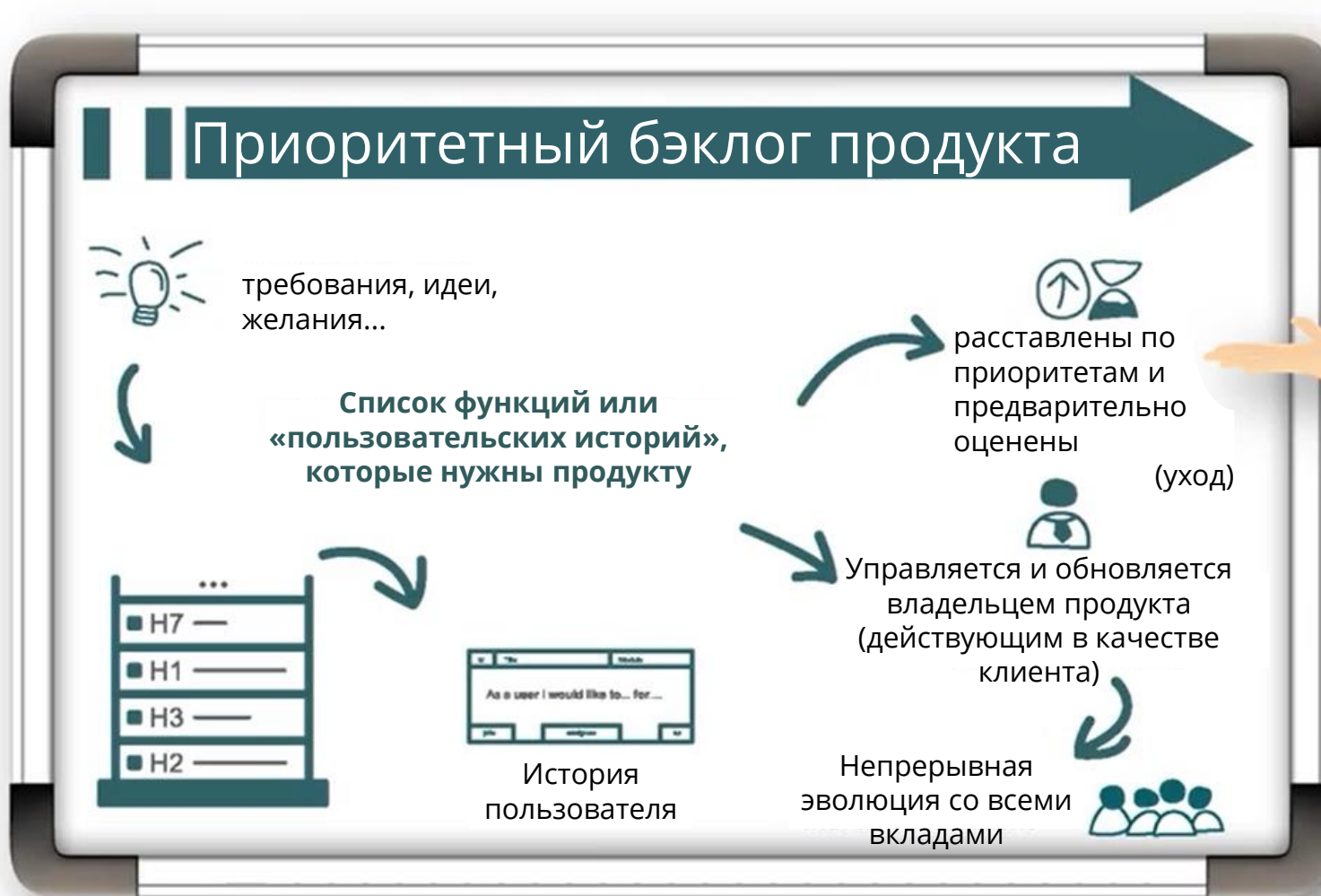
Операции мониторинга  
Консультации пользователей



Для выпуска функции продукта может потребоваться, чтобы Scrum-команда разрабатывала продукт для работы с отдельной командой операций



# Приоритетный бэклог продукта продолжает представлять требования, зафиксированные в форме эпиков и пользовательских историй



# Операционные пакеты работ и задачи

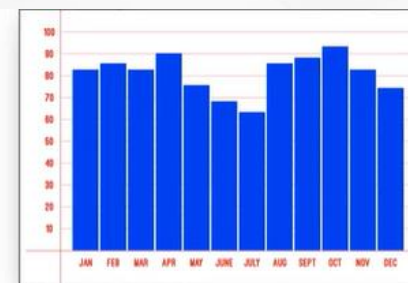


Бизнес-требования к ежемесячной финансовой отчетности для офиса контролеров будут рассматриваться как операционная пользовательская история



Связанные задачи будут включать создание одного и того же отчета в конце каждого месяца

Операционный пакет

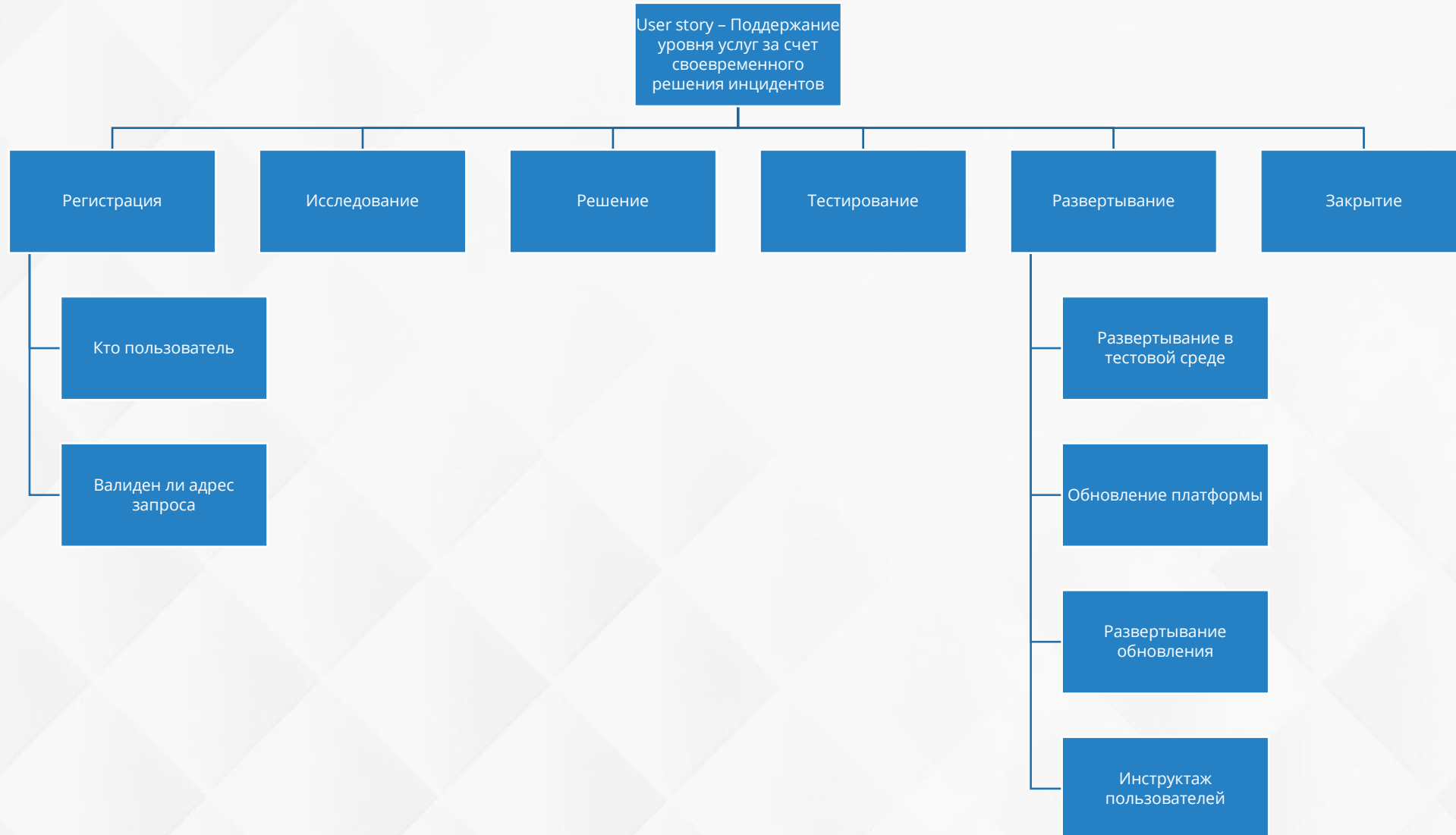




Набор задач, называемых рабочими пакетами,  
связанных с операционной пользовательской историей

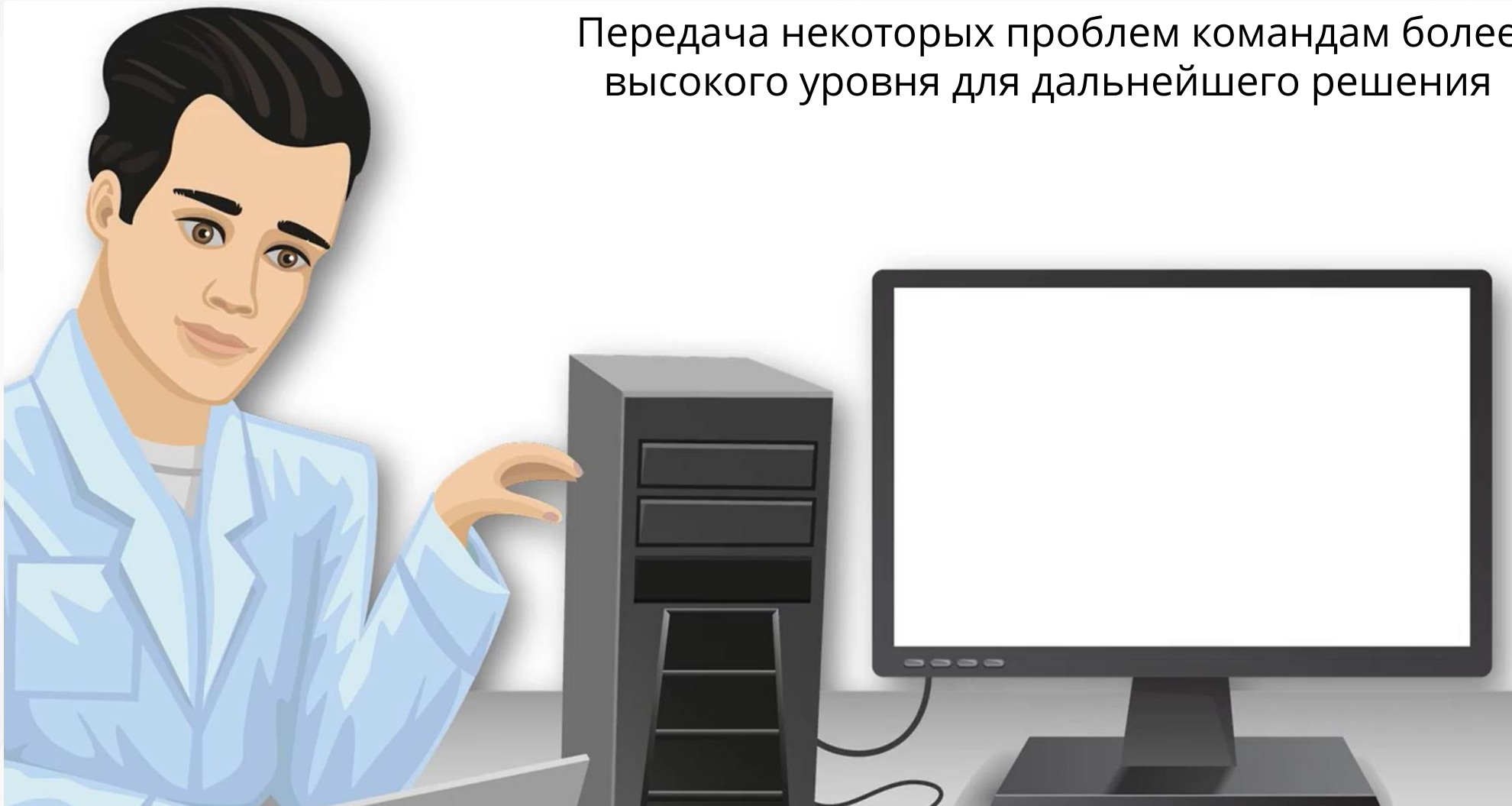


# Пример: Инцидент



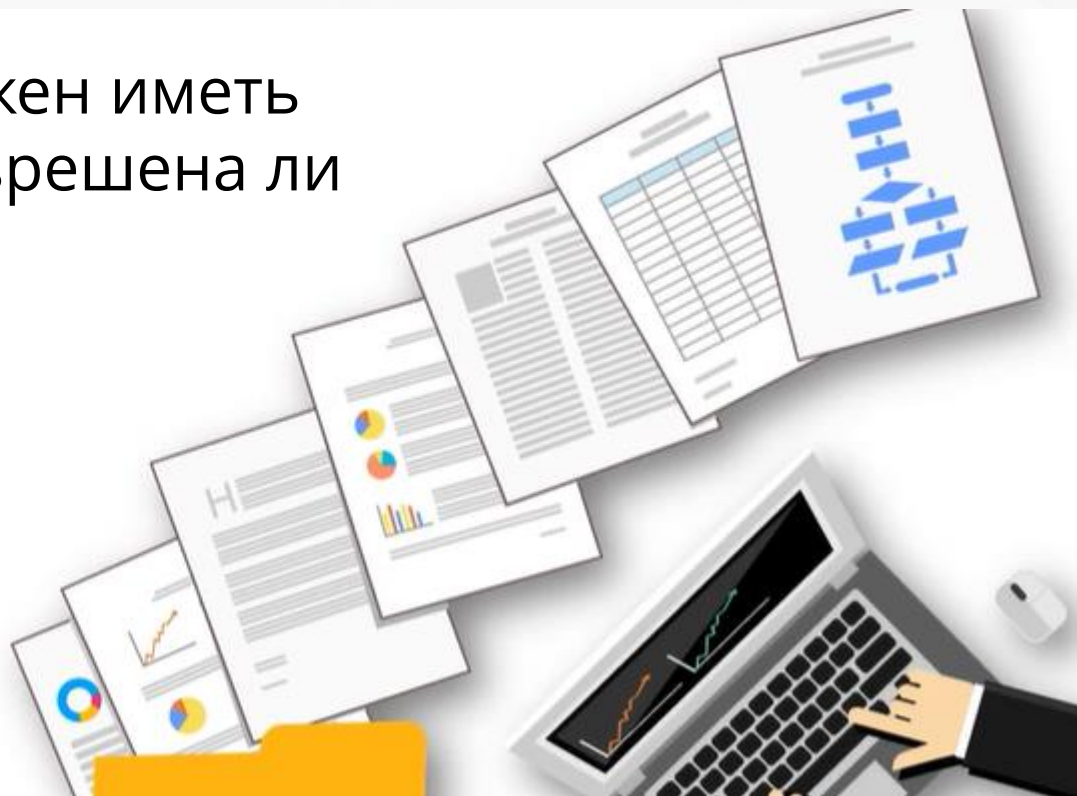


Передача некоторых проблем командам более  
высокого уровня для дальнейшего решения

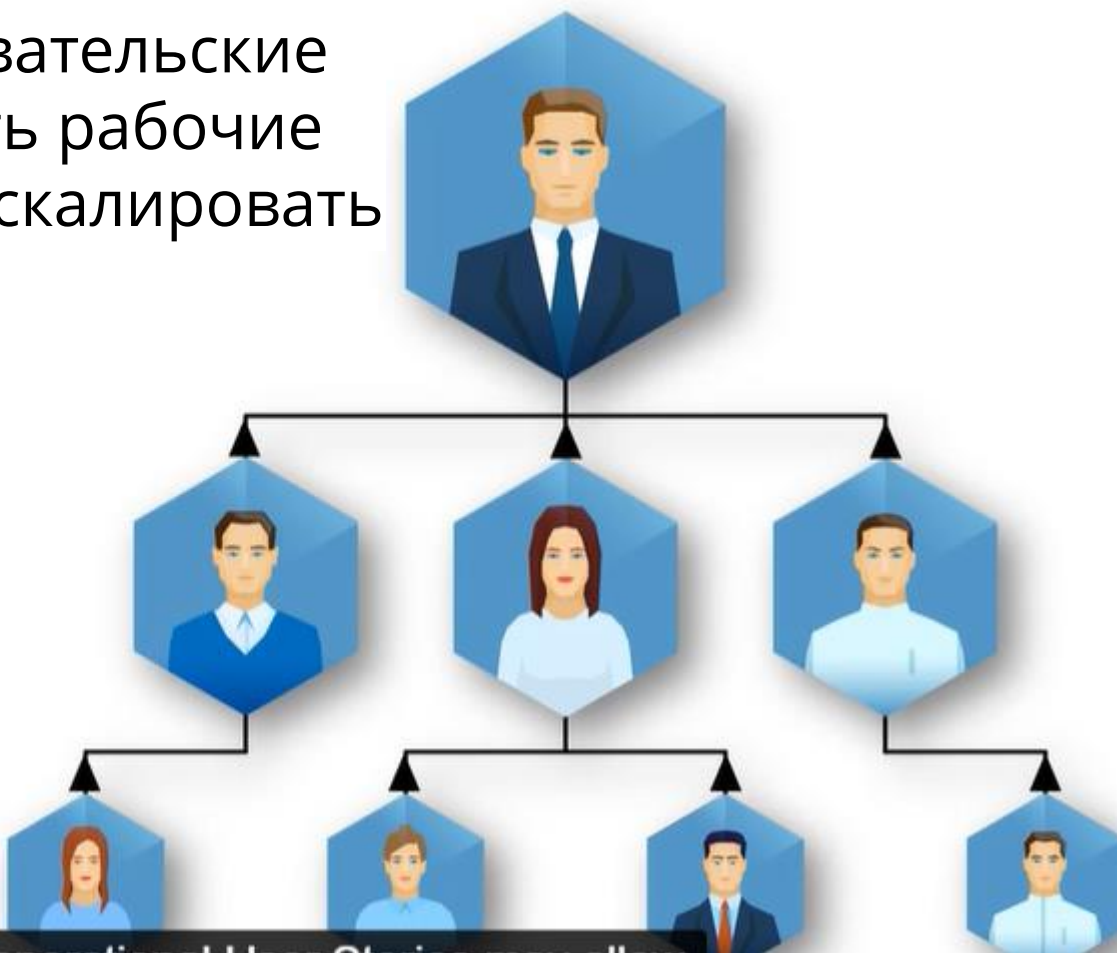




Владелец продукта должен иметь  
возможность указать, разрешена ли  
эскалация



Операционные пользовательские истории могут допускать рабочие пакеты, которые можно эскалировать

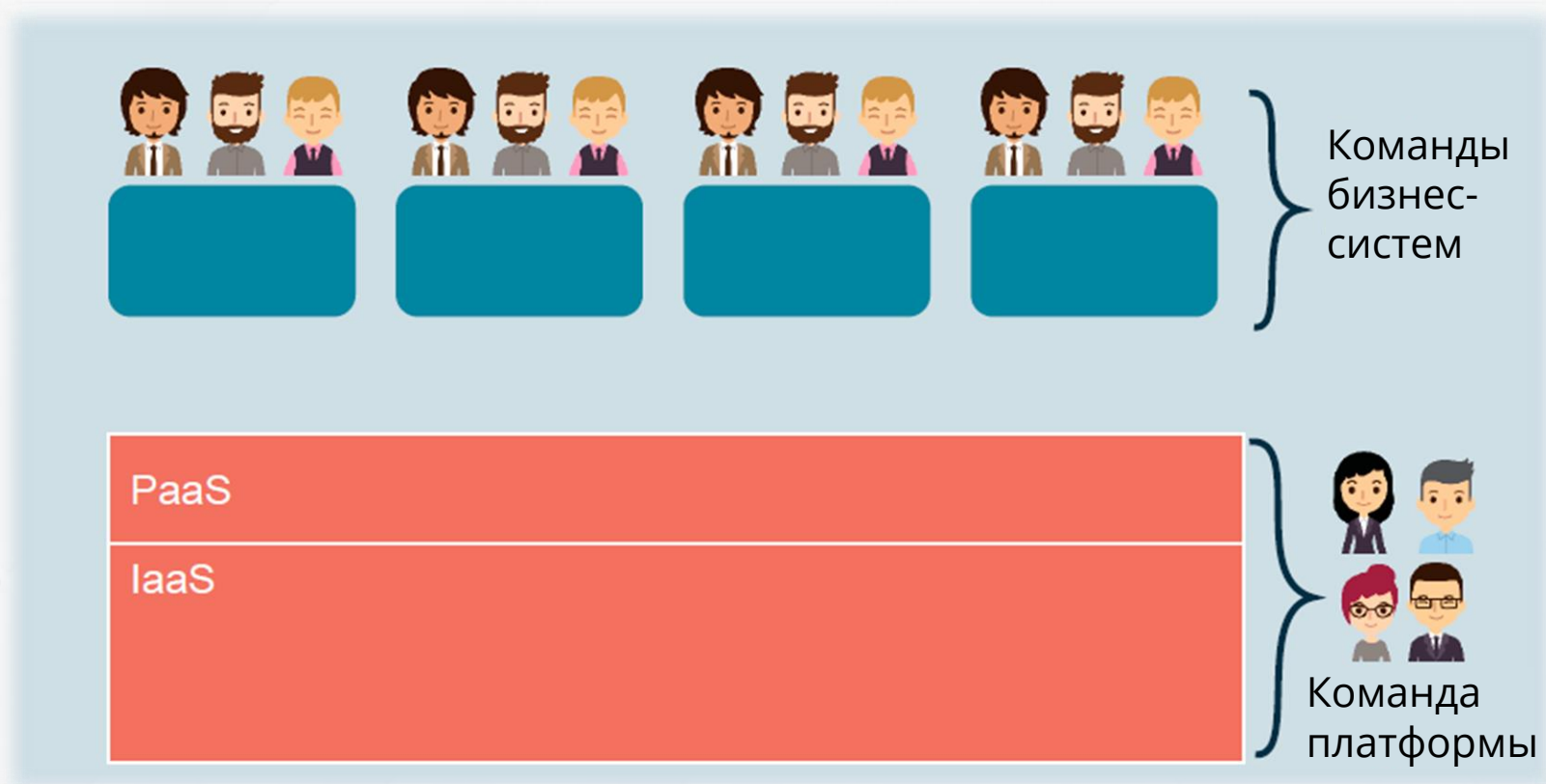




Пользовательская история, включающая настройку инфраструктуры для проекта, который потребует работы нескольких Scrum-команд



# Взаимодействие бизнес- и платформенных команд







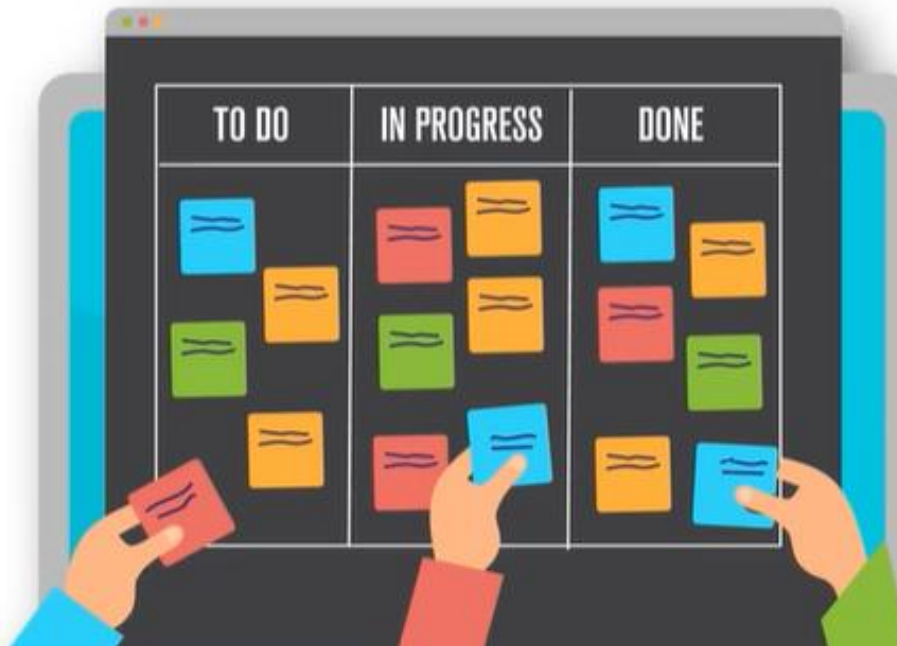
Владелец продукта должен иметь возможность  
регулярно просматривать основные задачи  
пользовательских историй



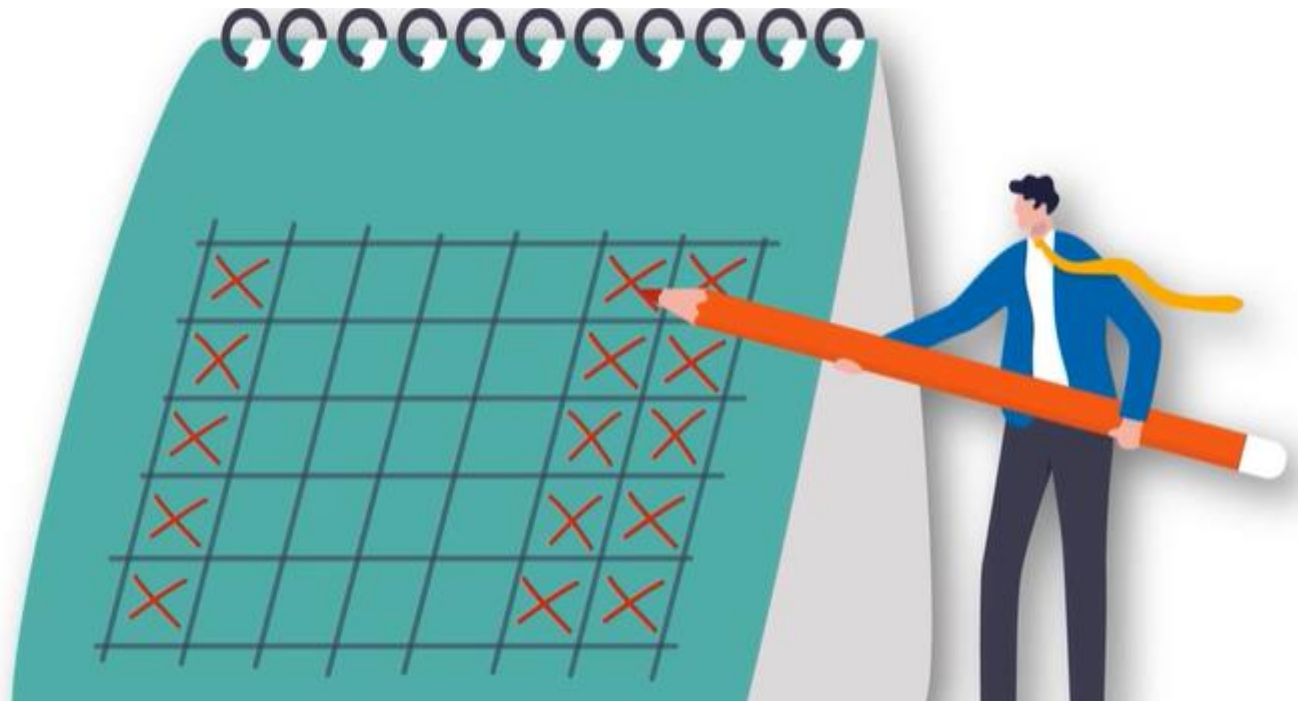
Рабочий пакет может быть эскалирован в другую рабочую пользовательскую историю только в том случае, если обе пользовательские истории имеют одинаковые определения SLA.



Задачи, созданные одной командой, должны быть видны другим командам и всем членам команды, работающим над пользовательской историей



Предпочтительно, чтобы спринты для всех команд были согласованы и имели одинаковые даты начала и окончания.





Команда, передавшая эскалированный рабочий пакет, может следить за тем, чтобы эскалированный рабочий пакет обрабатывался должным образом





## Гибкая адаптация к меняющимся потребностям клиентов





**Спасибо  
за внимание!**  
Ваши вопросы...

[dinzis@specialist.ru](mailto:dinzis@specialist.ru)  
[consult@Dintsis.org](mailto:consult@Dintsis.org)

<https://t.me/joinchat/Ekkyg1Hrtyb1vjBseB4nSA>

<https://t.me/pmtips>

