
Správa požiadaviek používateľov a riadenie zmien

Juraj Červeň

10. 10. 2005

SOFTEC



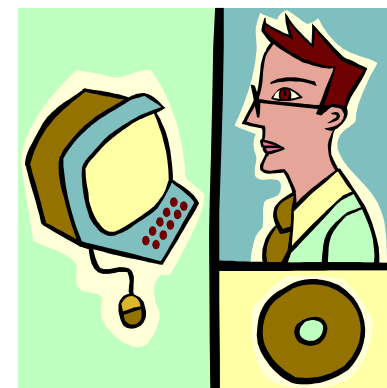
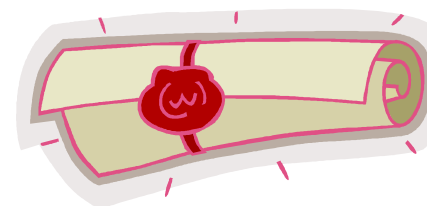
Axiomatická teória programovania

- **Axióma 1:** program, ktorý má viac ako jeden príkaz, možno skrátiť
- **Axióma 2:** každý program obsahuje aspoň jednu chybu
- **Dôsledok:** každý program možno skrátiť na jeden chybný príkaz
(Murphyho počítačové zákony)



Softec Bratislava

- Spoločnosť založená v roku 1990
- Certifikovaná podľa normy ISO 9001:2000
- Procesné modelovanie a optimalizácia procesov, konzultačná činnosť, metodiky, systémová integrácia
- Tvorba databázových aplikácií stredného a väčšieho rozsahu (platformy Oracle, MS SQL Server, DB/2, Informix a i.)
- Viac na www.softec.sk
- Juraj Červeň
 - analytik, návrhár, vedúci projektov, IA ŠMK a gestor niektorých procesov ŠMK, člen TK37
 - juraj.cerven@softec.sk



Obsah

- Spätná väzba od používateľov
- Riadenie prác na riešení požiadaviek
- Spätná väzba používateľom
- Vyhodnocovanie riešenia požiadaviek (metriky)



SOFTEC

Spätná väzba od používateľov

- Pre účinnú správu požiadaviek je nutný vhodný softvérový nástroj
- Ideálne je, keď je prístupný používateľom cez internet
- Softec používa na tento účel vlastný nástroj „Echo“
- Pre ďalšie spracovanie požiadaviek vo vnútri firmy a ich prepojenie s evidenciou konfiguračného riadenia sme vyvinuli nástroj PRIKOR
- PRIKOR a Echo pracujú s tou istou databázou

Echo – ukážka vstupnej obrazovky

The screenshot displays the Echo 3.0.0.0 web application interface. At the top, there is a header with the 'echo' logo and a navigation menu. The main content area contains a form for creating a reminder, with fields for type, priority, author, product, subsystem, and date. Below the form, there are sections for a brief description and a detailed description, followed by an attachment field and a 'vytvoriť' button. The footer shows the version and copyright information.

Project PRIKOR Rýchle hľadanie

Centrála | Vyhľadávanie | **Vytvorenie pripomienky** | Nastavenia | Červeň Juraj [Administrátor] | Zmena projektu | Odhlásiť

TYP PRIPOMIENKY 4 Podnet na vylepšenie **PRODUKT** Echo 3.0.0.0
VÁŽNOSŤ 2 Stredná **SUBSYSTÉM** Dokumentácia
AUTOR (EXTERNÝ) **DÁTUM ZISTENIA** 27.09.2005

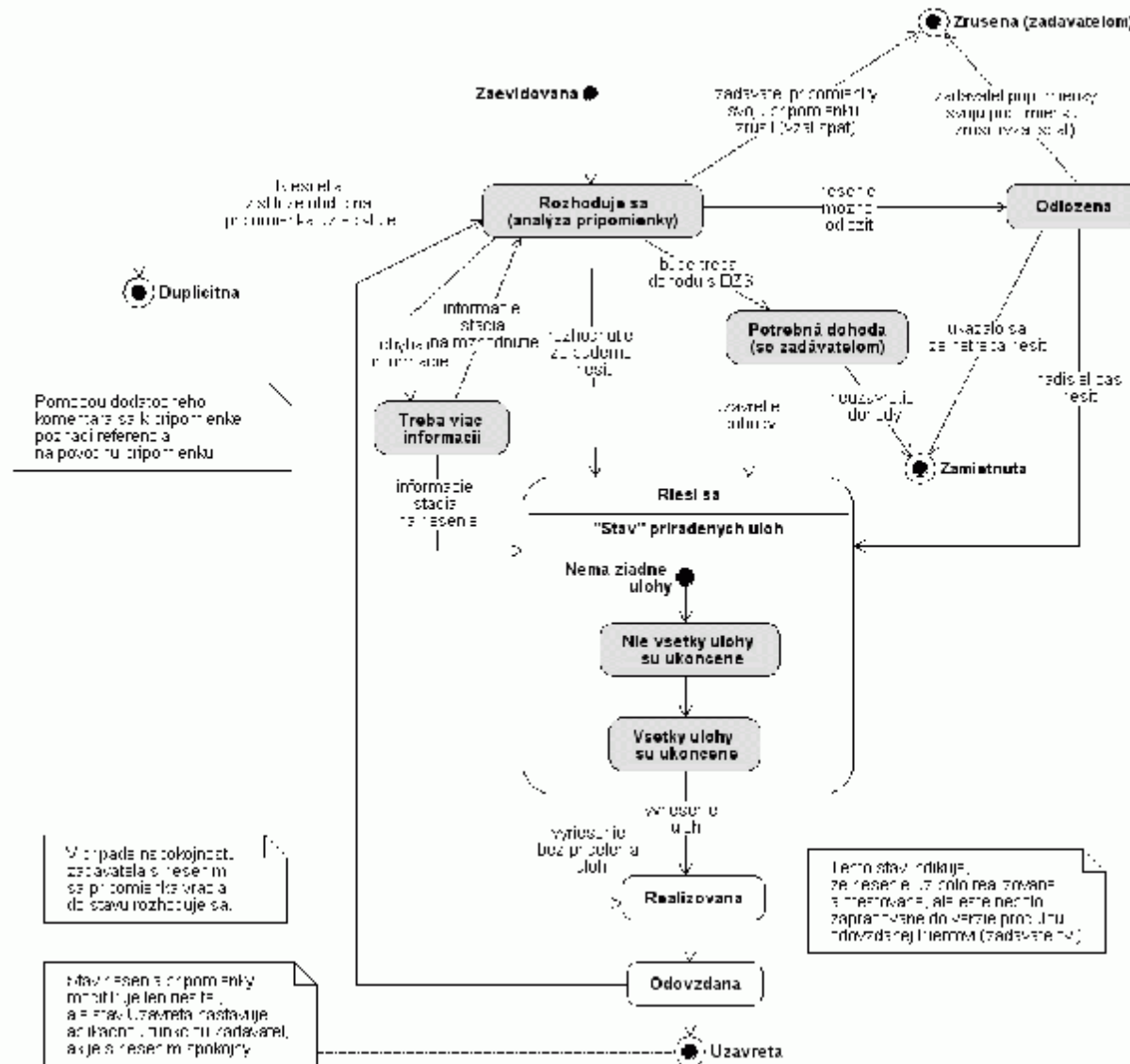
STRUČNÝ POPIS

PODROBNÝ POPIS

PRÍLOHA

Echo 3.0 (release build 51) Mon Sep 26 19:12:27 CEST 2005
Copyright © 2005 SOFTEC

Životný cyklus pripomienky

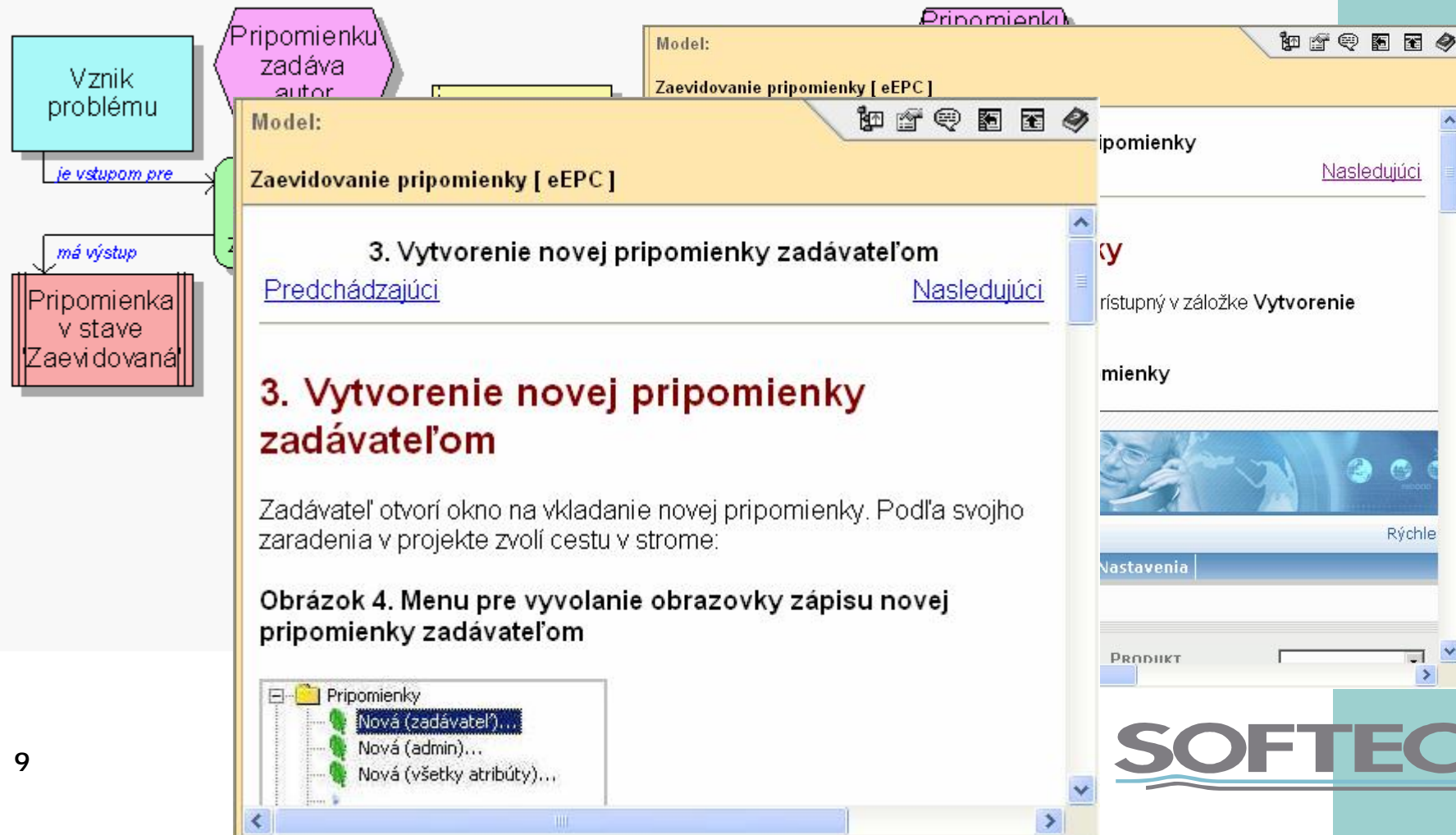


Procesný model riešenia požiadaviek

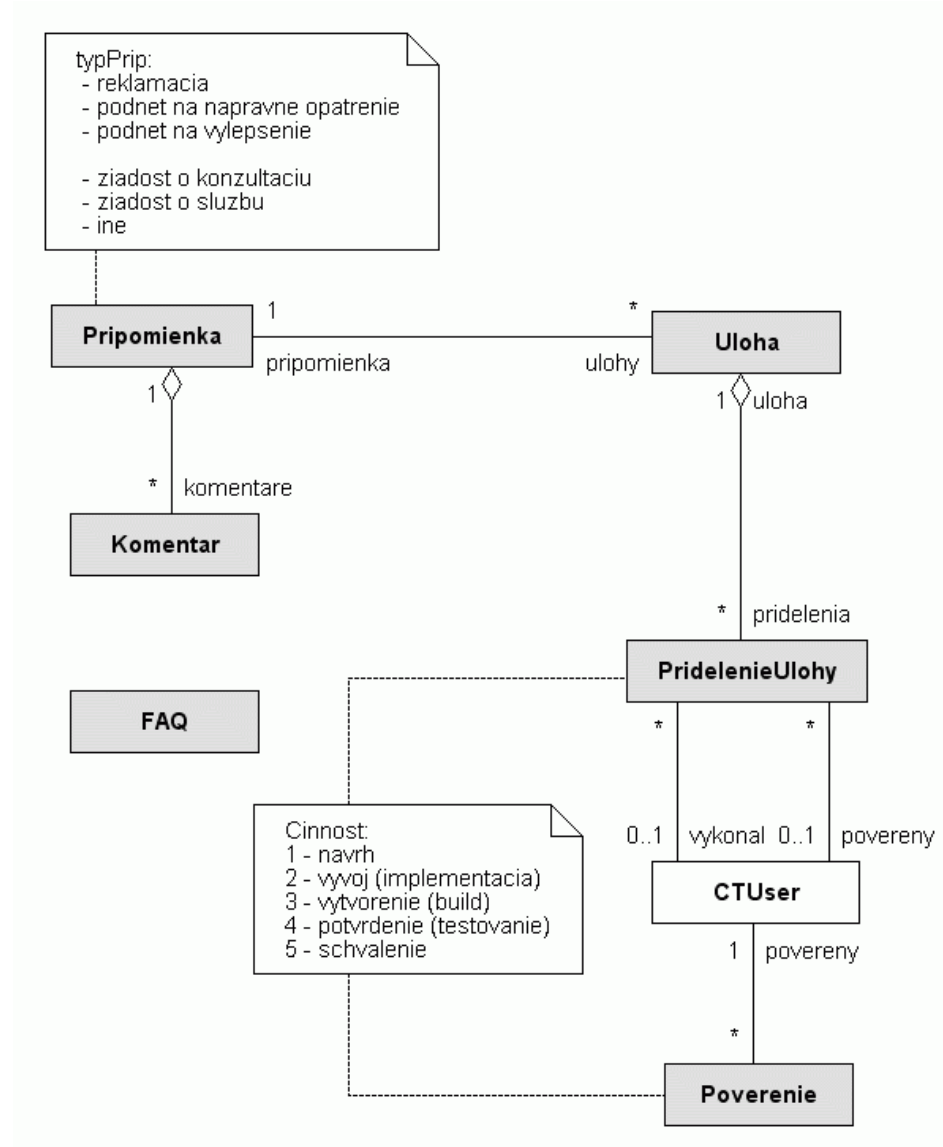
- Aby bola správa požiadaviek jednotná v rôznych projektoch firmy (v súlade s požiadavkami SMK) je vhodné mať jej procesný model
- Procesný model je vytvorený v nástroji ARIS (IDS Scheer) a publikovaný na firemnom intranete pomocou nástroja EasyISO
- K jednotlivým činnostiam procesného modelu sú pripojené zodpovedajúce kapitoly používateľskej dokumentácie, ktoré opisujú realizáciu danej činnosti

Procesný model – ukážka obrazovky

Zaevidovanie pripomienky



Riadenie prác na riešení požiadaviek



Riadenie prác na riešení požiadaviek (pokr.)

- Systém umožňuje k danej požiadavke resp. pripomienke definovať úlohy a prideliť ich riešiteľom
- Riešitelia môžu komunikovať navzájom i s používateľmi pomocou komentárov k danej pripomienke

Riadenie prác – ukážka obrazoviek

The screenshot displays a software interface for task management. It features three overlapping windows:

- Pripomienka [ID = 12259]:** The background window showing a task list. The task list has columns for 'Prip' (ID), 'Zpracovať do' (Assign to), and 'Popis' (Description). The visible entry is:

Prip	Zpracovať do	Popis
12259	Používateľská príručka	pozri
- Úloha [PK = 102:1722] (Pripomienka [ID = 12259]):** A window showing task details. Fields include: Pripomienka: 12259, Doplniť príručku o administráciu aplikácie; Priorita: 2 Bežná; Subsystem: <NULL>; Zpracovať do PK: [empty]; Základné údaje | Zpracovanie; Popis zadania úlohy: pozri PNZ; Popis riešenia: Pridané časti venované inštalácii.
- (T:1) Pridelenie úlohy:** A dialog box for assigning a task. Fields include: Úloha: pozri PNZ; Zpracovať do: Používateľská príručka; Zadanie | Odpracované hodiny | Výsledok | Identifikácia; Vykonal: Riešiteľ Ján; Dátum ukončenia: 10.01.2002 12:24:46; Skončená so zhodou: ; Dôvod nezhody: <NULL>; Buttons: Skončená so zhodou..., Skončená s nezhodou..., Zrušenie ukončenia; Opraviť | Zrušiť; Pos: 1/1; Konkrétne pridelenia jednotlivým riešiteľom: 0/1.

12

Zobrazí podrobnú zostavu o pripomienke.

Komunikácia s používateľom

Pripomienka 10385

PRIKOR

Jednacie číslo:	10385
Skrátený text:	Vkladanie údajov o konfig. položkách
Stav:	5.1 Duplicitná
Zadávatel':	Zákazník Peter
Autor (externý):	
Dátum zistenia:	18.01.2002
Verzia zistenia:	Prikor 1.3.0
Typ:	4 Podnet na vylepšenie
Klasifikácia riešiteľom:	Záručná oprava
Vážnosť:	2 Stredná
Priorita:	2 Bežná
	Táto pripomienka je duplicitou:
	→ 54 Ponuky PKR a iných objektov
Odkazy:	Na túto pripomienku sa odkazujú:
	↑ 53 Vkladanie údajov o konfig. položkách

Podrobný popis: Pomohlo by, keby sa pri viacnásobnom inserte údaje po odoslaní a vytvorení nezmazali, ale zostali z predošlého záznamu.

Popis zmeny: Predpíňať projekt vo všetkých triedach podľa naposledy vkladaneho objektu.

1 História

🔗 [1] Červeň Juraj , 19.01.2002 16:00:10 , Duplicita

Komentár odkazuje na pôvodnú pripomienku. Vznikol z PNZ, ktorá mala viac pripomienok.

Referencia na pripomienku [54](#) Ponuky PKR a iných objektov ([Formulár](#)).

🕒 Riešiteľ Ján , 21.01.2002 17:33:48 , zmena stavu na 4.1 Realizovaná

🕒 Riešiteľ Ján , 21.01.2002 16:17:06 , zmena stavu na 3.1 Rieši sa

Spätná väzba používateľom

- Používatelia vidia cez internet aktuálny stav riešenia svojich pripomienok
- Je možné vyhľadávanie podľa rôznych kritérií
- Systém umožňuje automaticky posilať maily riešiteľom i používateľom

Spätná väzba používateľom – ukážka obrazovky

The screenshot displays a user feedback interface with several filter categories and their respective counts:

- Nové (89)**
 - [18288](#) odstránenie všetkých personalizovaných automaticky odosielaných (notifikačných) mailov
 - [18287](#) Nevyznačené povinné atribúty
 - [18286](#) Nejednotnosť ToolTip-ov (bubliniek)
 - [18285](#) Pri editovacích formulároch chyba tlačítko Späť
 - ...
- Mnou zadané (na schválenie) (3)**
 - [923](#) Pridať k pripomienke dodatočné poznámky
 - [921](#) Pridať nový koncový stav riešenia pripomienky "duplicitná"
 - [920](#) Pridať k pripomienke dodatočné poznámky
- Prednastavené filtre**
 - [Všetky \(518\)](#)
 - [Otvorené \(110\)](#)
 - [Na schválenie \(189\)](#)
 - [Uzavreté \(219\)](#)
 - [Mnou zadané \(9\)](#)
 - [Mnou zadané \(otvorené\) \(1\)](#)
 - [Mnou zadané \(na schválenie\) \(3\)](#)**
 - [Nové \(89\)](#)**
 - [Mne pridelené \(2\)](#)
 - [Mne pridelené \(nevyriešené\) \(0\)](#)
- Uložené filtre**
 - [Nový...](#)
- Prípomienky**
 - [Zaevidovaná \(89\)](#)
 - [Rieši sa \(14\)](#)
 - [Realizovaná \(0\)](#)
 - [Odovzdaná \(189\)](#)
 - [Uzavretá \(195\)](#)
- Otvorené pripomienky**
 - [Urgentá \(1\)](#)
 - [Vysoká \(10\)](#)
 - [Stredná \(85\)](#)
 - [Nízka \(14\)](#)

On the right side of the interface, there is a vertical scrollbar and a navigation bar with a menu icon and a vertical line. At the bottom right corner, the letters "EC" are visible.

Spätná väzba používateľom - ukážka obrazovky - vyhľadávanie

Centrála | Vyhľadávanie | Vytvorenie pripomienky | Nastavenia | Červeň Juraj [Administrátor] | Zmena projektu | Odhlásiť

TEXTOVÉ VYHĽADÁVANIE

TEXT v pripomienkach aspoň jedno slovo

STAV RIEŠENIA

- 1.1 Zaevidovaná
- 2.1 Rozhoduje sa
- 2.2 Treba viac informácií
- 2.3 Potrebná dohoda (so zadávateľom)
- 3.1 Rieši sa
- 3.2 Rieši sa bez PNZ

TYP PRIPOMIENKY

- 1 Iné
- 2 Žiadosť o konzultáciu
- 3 Podnet na nápravné opatrenie
- 4 Podnet na vylepšenie
- 5 Prvotné vytvorenie
- 6 Reklamácia

VÁŽNOSŤ

- 1 Nízka
- 2 Stredná
- 3 Vysoká
- 4 Urgentná

SUBSYSTÉM ZISTENIA

- Dokumentácia
- Inštalácia
- Metodika použitia
- Ostatné
- Výzory okien

KLASIFIKÁCIA RIEŠITEĽOM

- Konzultácia
- Nápravné opatrenie
- Podnet na vylepšenie
- Pozáručná oprava
- Prvotné vytvorenie
- Služba

PRVOK KR

- Databáza
- Echo
- FAAST Prikor
- Plán projektu
- Používateľská príručka
- Prikor help

KLÚČOVÉ SLOVÁ

- cakaNaFAAST
- doNajblizejVerzie
- NaSchvalenieRPP
- SchvaleneRPP

DÁTUMY

Dátum odoslania

Od

Do

OSOBY

ZADÁVATEĽ

EXTREMNÝ AUTOR

VYBAVUJE

Hľadať ... pod menom:

Vyhodnocovanie riešenia požiadaviek (metriky)

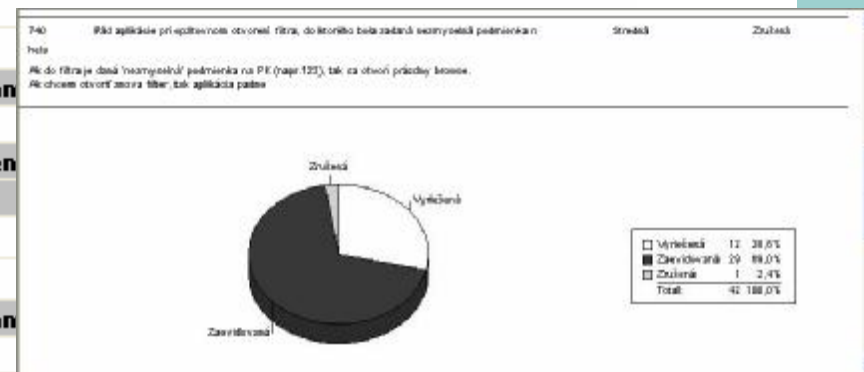
Štatistika pripomienok

Pripomienky s urgentnou prioritou										
Zaevidované	Rozhoduje sa	Rieši sa	Odložené	Vyriešené	Uzavreté	Zamietnuté	Zrušené	Duplicitné	Nad rámec	Nepokryté
1	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0
Nevyriešené			1	Ukončené			11	Ostatné	0	
Nevyriešené (%)										8.333

Pripomienky s vysokou prioritou										
Zaevidované	Rozhoduje sa	Rieši sa	Odložené	Vyriešené	Uzavreté	Zamietnuté	Zrušené	Duplicitné	Nad rámec	Nepokryté
8	0	2	0	29	25	5	2	1	0	0
Nevyriešené			10	Ukončené			62	Ostatné	0	
Nevyriešené (%)										13.889

Pripomienky so strednou prioritou										
Zaevidované	Rozhoduje sa	Rieši sa	Odložené	Vyriešené	Uzavreté	Zan				
69	0	9	4	120	156					
Nevyriešené			82	Ukončené						
Nevyriešené (%)										

Pripomienky s nízkou prioritou										
Zaevidované	Rozhoduje sa	Rieši sa	Odložené	Vyriešené	Uzavreté	Zan				
11	0	3	0	29	14					
Nevyriešené			14	Ukončené			46	Ostatné	0	
Nevyriešené (%)										23.333



Vyhodnocovanie riešenia požiadaviek (časový aspekt)

Štatistika pripomienok

Dátum vytvorenia zostavy = 27.09.2005

Mesiac = 06.2005

Štvrťrok = druhý štvrťrok 2005

Polrok = prvý polrok 2005

Rok = rok 2004

Priemerná doba riešenia jednej pripomienky v danom období (v dňoch, v zátvorke počet pripomienok)					
		Mesiac	Štvrťrok	Polrok	Rok
Všetky	Urgentné	9.89 (28)	13.95 (241)	13.95 (241)	NaN (0)
	Vysoké	12.29 (7)	16.42 (151)	16.42 (151)	NaN (0)
	Stredné	17.88 (16)	17.3 (109)	17.3 (109)	NaN (0)
	Nízke	25.67 (3)	29.5 (6)	29.5 (6)	NaN (0)
	Spolu	16.59 (54)	18.21 (507)	18.21 (507)	NaN (0)
Reklamácie	Urgentné	5.31 (16)	11.02 (183)	11.02 (183)	NaN (0)
	Vysoké	16 (2)	14.16 (92)	14.16 (92)	NaN (0)
	Stredné	16.75 (4)	19.49 (35)	19.49 (35)	NaN (0)
	Nízke	25.67 (3)	29.5 (6)	29.5 (6)	NaN (0)
	Spolu	17.64 (25)	21.28 (316)	21.28 (316)	NaN (0)

Otázky

