



Трагикомедия в трех томах

как мы упрощали наши бизнес-процессы, и отражали это в Atlassian Jira



КИНЬЯБУЛАТОВ МАРАТ | PROJECT MANAGER, SM | SKUVULT



О чём это?

Atlassian Jira в правильных руках, это универсальный инструмент с гибкими настройками. В руках незнающего человека это зачастую треш, угар и содомия.

Я буду рассказывать как было перед тем как мы решили привести все в порядок, и как после полугода работы стало. И про процесс того, как эти изменения происходили.



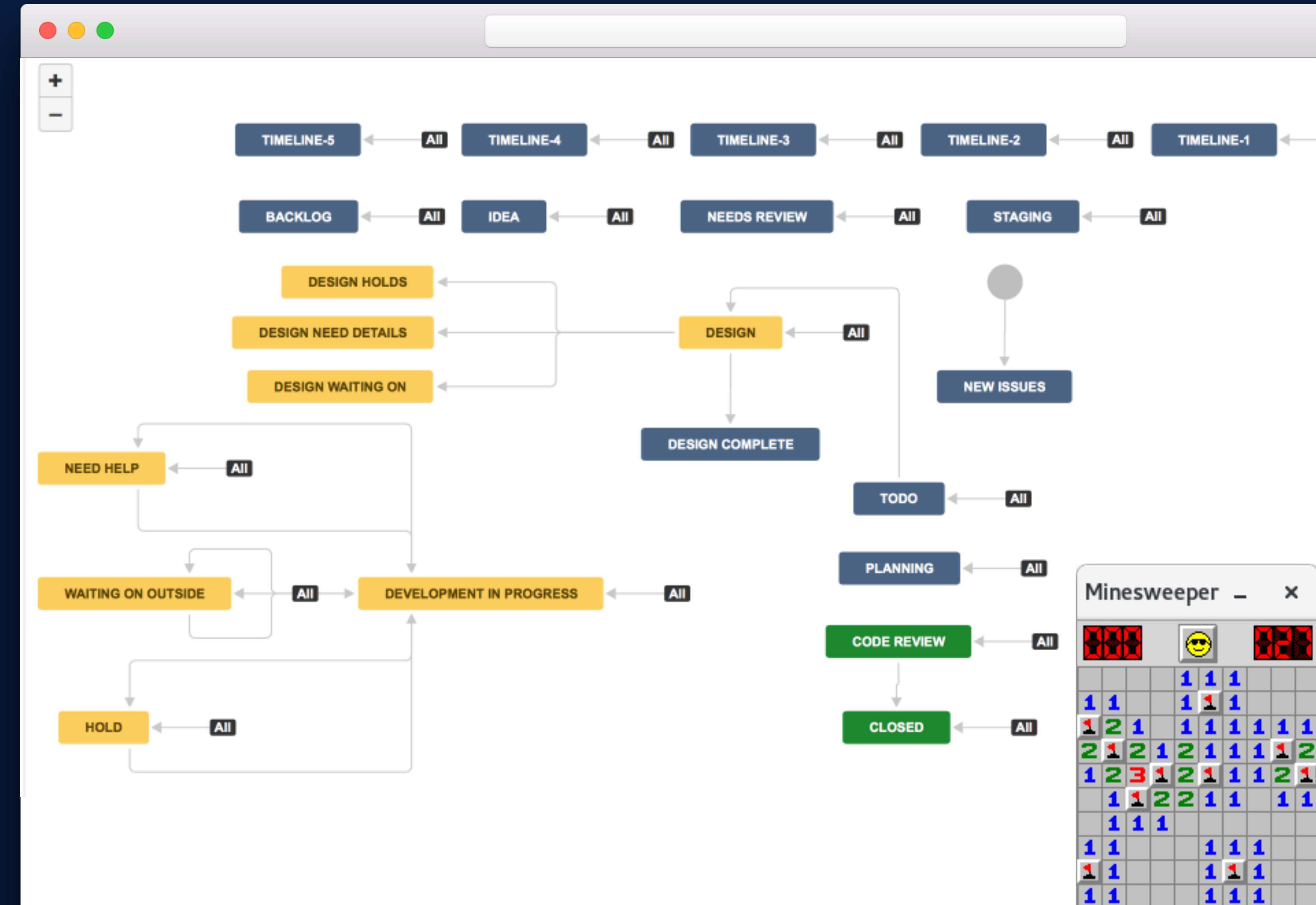
SkuVault - Warehouse PaaS

Распределенная
команда, с офисами в
Louisville, KY, и Уфе (и
коллегами в
Белгороде, Самаре и
Краснодаре)

DEFUSE THE MINE FIELD!

Намешаны разные
понятия и приоритеты

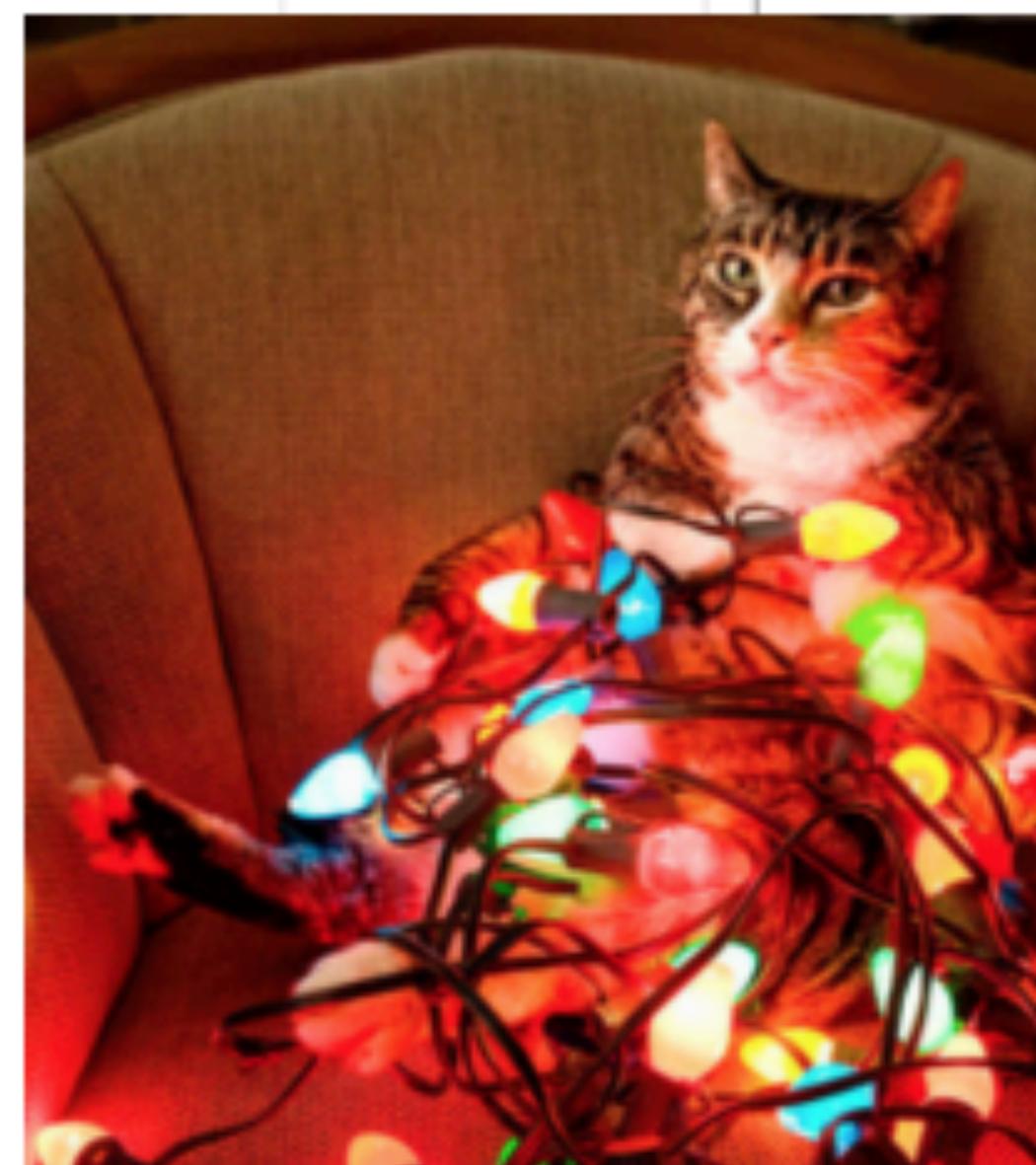
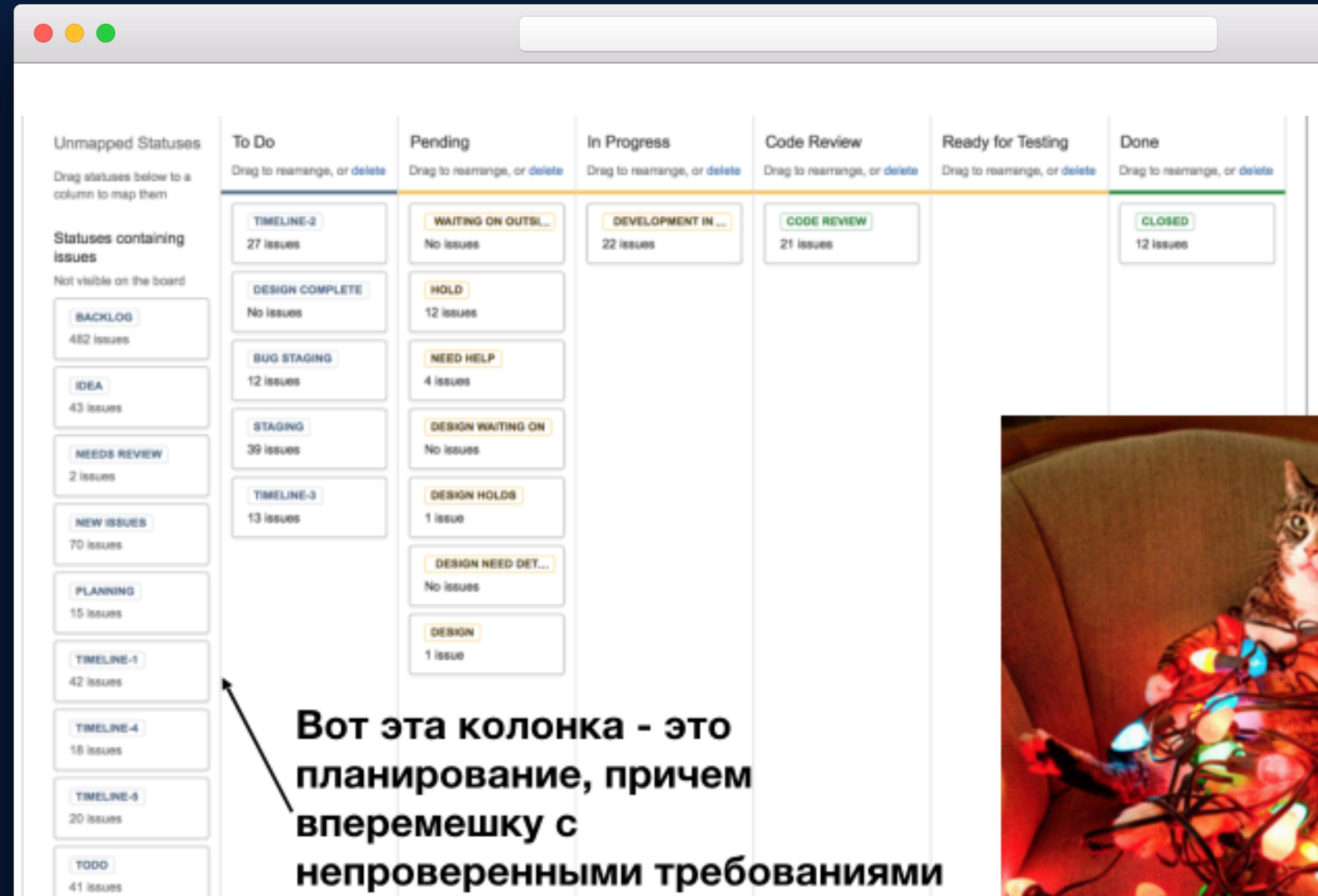
статусы, клиентские
запросы, дизайн,
спринты



КАК НЕ ДОЛЖНА ВЫГЛЯДЕТЬ ДОСКА И МАППИНГ

МНОГО дублирующихся статусов

смешались люди, кони.. колонка без маппинга и ее разгребание занимало половину недели РМ-а и (sic!) разработчиков





Как решаем?

- Упорядочиваем то, как выглядит процесс разработки в JIRA
- Делаем один поток задач, и систему приоритетов
- Приводим в порядок требования



Базовая логика описания Workflow в Jira

Less is more: Меньше статусов. Статус == конкретный шаг (а не все возможные состояния задачи). Последовательность шагов обязательна.

Меньше полей. Поля описаны, стандартизированы, не дублируются

Статусы (и процессы) должны давать контекст не только шага, но и ответственного лица

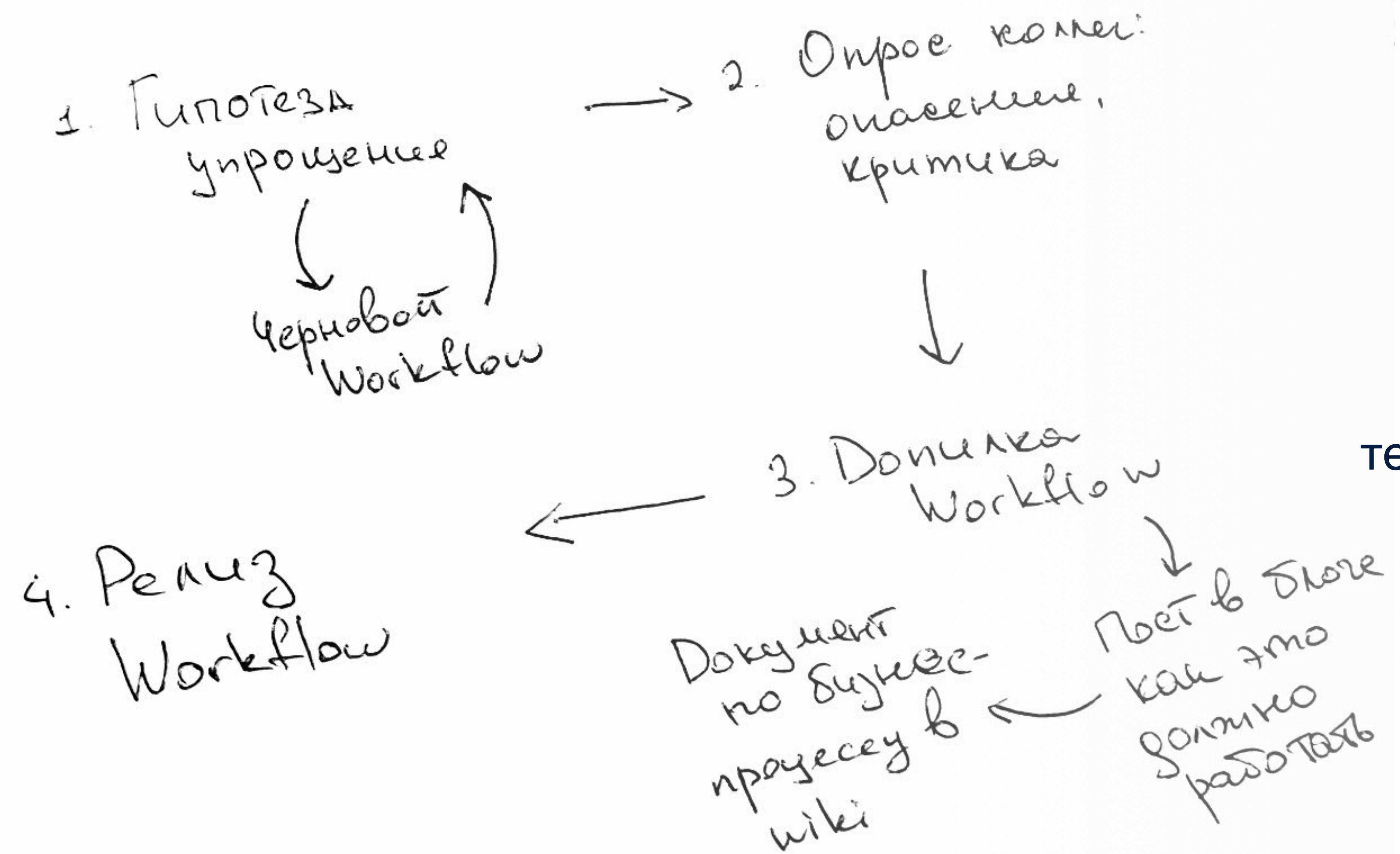
богу
статусов!

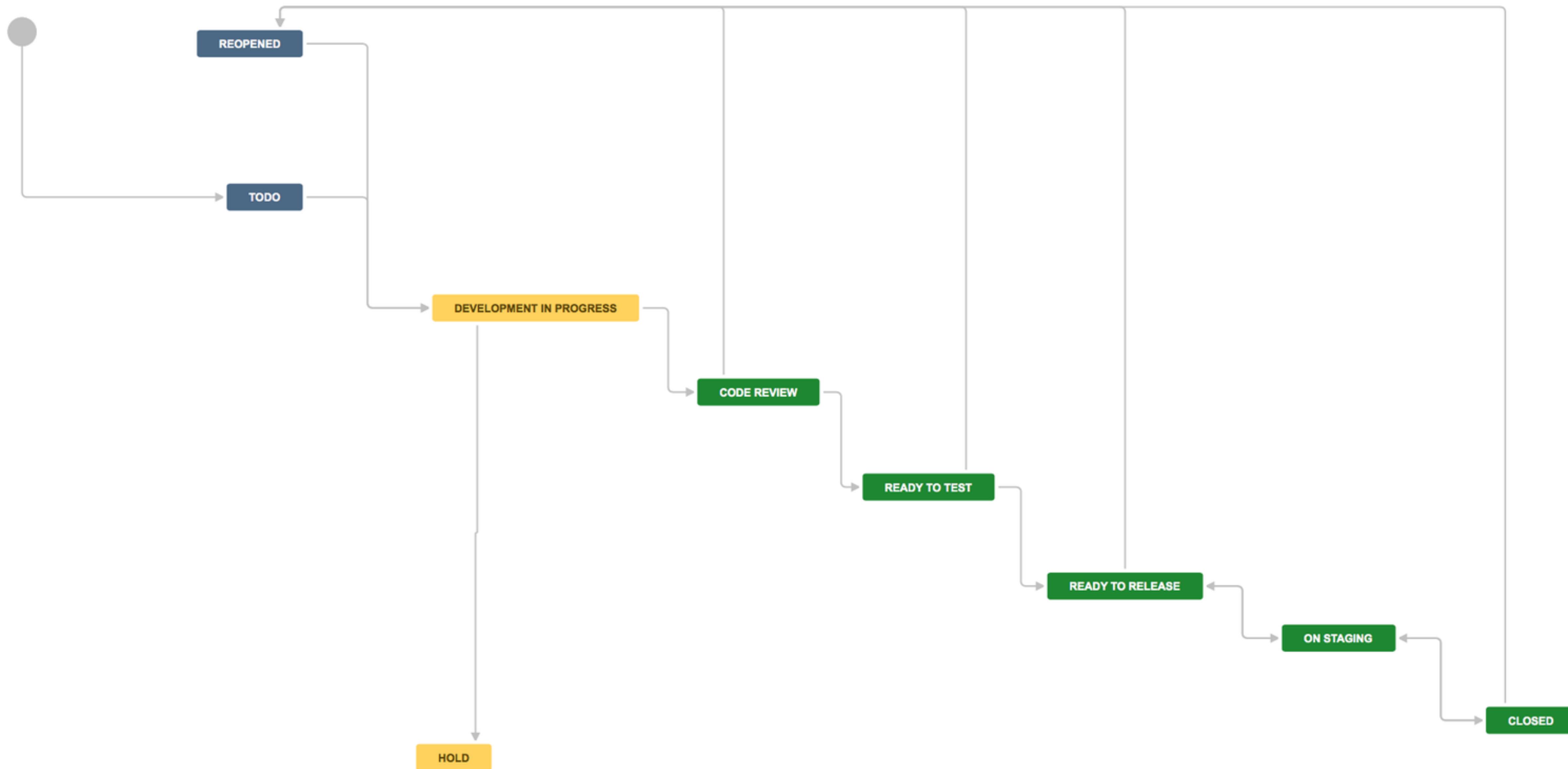
богу
полей!



Упрощение: процесс

К версии 1.0 шли 5 месяцев. Процесс состоял из интервью разработчиков, тестировщиков, поиска узких мест



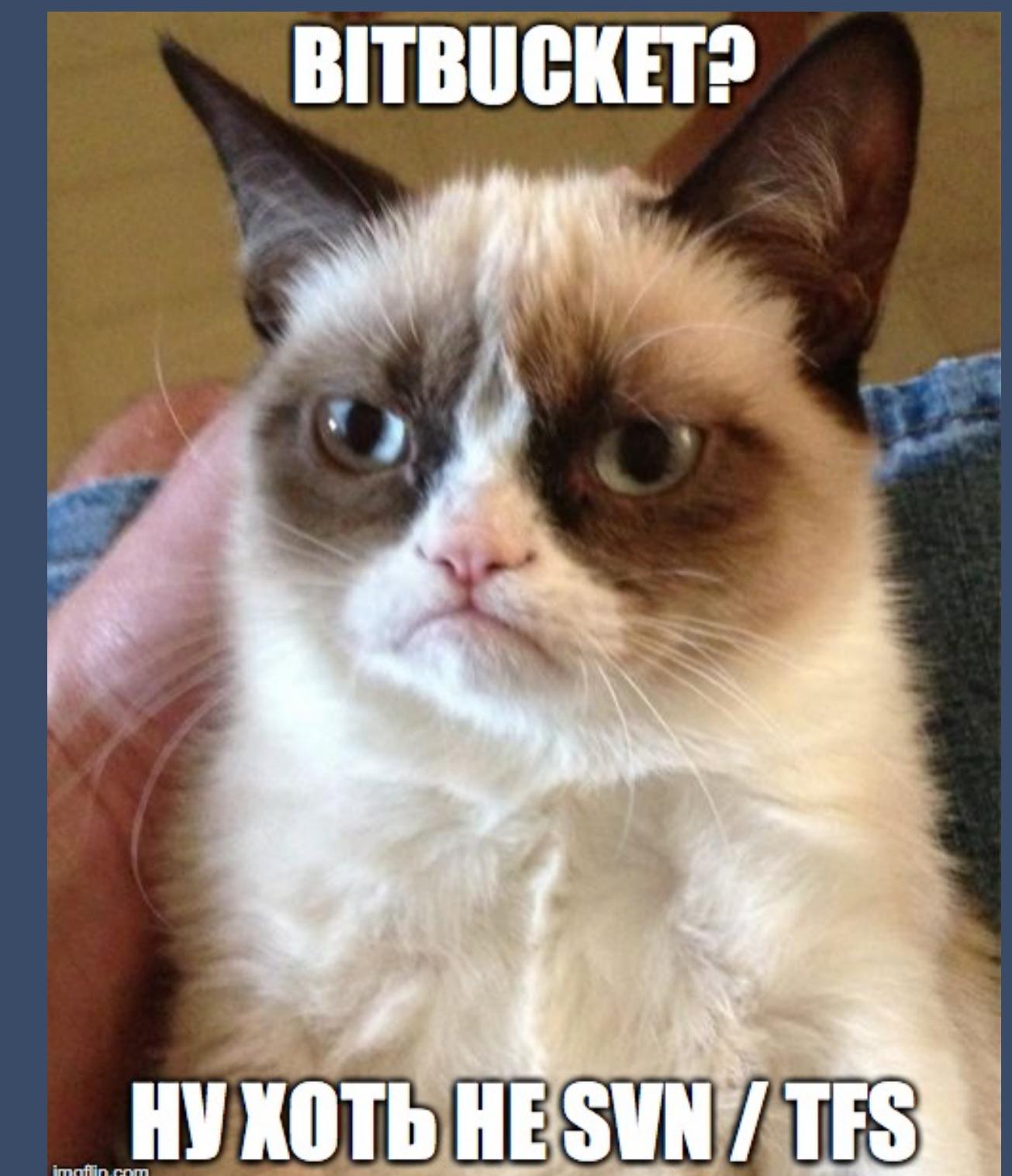


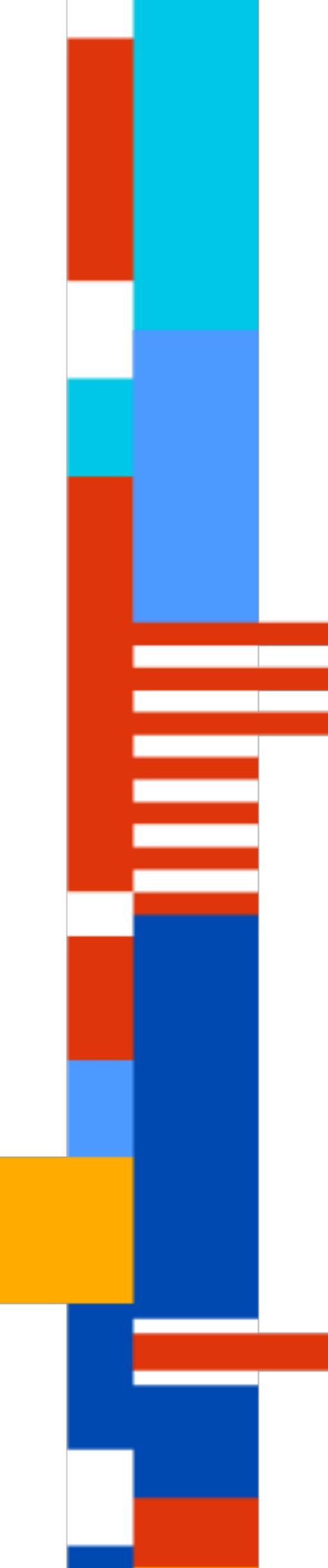
СТАЛО

Вариативность Workflow



Workflow меняется, в зависимости от наличия Pull Request'a (в BitBucket)





Немного о досках

Проблемы

1. Были спринты, но по факту никак не использовались (в конце выкинули и оставили только для конкретных проектов, на отдельные доски)
2. Срочные задачи падали в ToDo, но в спринт их надо было добавлять руками, и они терялись (для срочных сделали отдельную kanban)
3. Конфликт запланированной разработки и срочных задач

Решили

1. Выкинули спринты нафиг, ибо предсказуемость загрузки, количество разработчиков и качество требований было волатильным
2. Сначала сделали отдельную kanban доску для срочных, потом срастили ее с общей доской
3. Решился общей доской, с категориями приоритета в случае срочных - все срочные сразу видны сверху дежурной команде

Todo	Reopened	Hold	In Progress	Code Review	Ready to Test	Ready to Release	Staging
No Min No Max	No Min No Max	No Min No Max	No Min No Max	No Min No Max	No Min No Max	No Min No Max	No Min No Max
TO DO 40 issues	REOPENED 4 issues	HOLD 5 issues	DEVELOPME... 9 issues	CODE REVI... 2 issues	RESOLVED 4 issues	READY TO R... 18 issues	ON STAGING No issues

QUICK FILTERS: [TinyTasks/JDI](#) [Only My Issues](#) [For PDM](#) [Unassigned](#) [Sergey](#) [Mikhail](#) [Airat](#) [Joshua](#) [Jason D.](#) [Victoria](#) [Brinda](#) [Marat](#) [Max](#) [Dmitriy](#) [Hide Subtasks](#) [... Show more](#)

6 of 40 Todo **2 of 4 Reopened** **2 of 5 Hold** **5 of 9 In Progress** **0 of 2 Code Review** **9 of 15 Ready to Test** **12 of 18 Ready to Release** **0 Staging**

▼ Urgent Bugs & Blockers (Master) 2 issues

Investigation:
Substitute Kit Items
being used instead of
None
None
SV-7808

Deleted Lot did not
Remove Quantity, and
did not properly update
None
None
SV-7791

► Critical Improvements (Staging) 4 issues

► V1/2 & Optimizations 11 issues

▼ Scheduled Tickets 19 issues

estimate: attaching
documents to POs
None
None
SV-7820

Add pagination for
Lots Management
page
None
None
SV-7749

Picked Quantity above
Pending Quantity
None
None
SV-7240

Get a list of all enabled
SkuVault users, with
Email and User Role
None
None
SV-7842

QuickBooks Online:
Modification to PO in
SkuVault not updating
None
None
SI-1139

Fix incorrect
IEquatable
implementation for
1 day, 4 hours
None
SVCORE-170

SV-7749 Add pagination for ...

BUG: All Columns
Sort By Lot Number
None
None
SV-7749

Add context of PO
Number to
transactions
PO Number Conte...
None
None

Sale Information: sale
history tab does not
count transfer picks
None
None
SV-7842

Error Messages when
hitting API Throttle
Limits
None
None
SV-7842

V1: Quality Control board
Kanban board

Доска для тестировщиков и проверяющих код

QUICK FILTERS: Only Me Reviewer: Jason Reviewer: Anjei Reviewer: Aygiz Reviewer: Slav Reviewer: Max Reviewer: Dmitriy Reviewer: Mikhail Reviewer: Rinat No updates >24h No updates >48h ... Show fewer

проверка, не повис ли тикет

2 Code Review

11 Ready to Test

18 Ready to Release

0 On Staging

General Issues 28 issues

BigCommerce: Change ShopName to API Path

Mikhail Rassudishkin

None



SV-7836

Inventory Audit Not Adding Correct Quantity

Mikhail Rassudishkin

Judy Mosley



SV-7795

Кто тестирует

QuickBooks Online: Modification to PO in SkuVault not updating in QBO

Sergey Shumakov

Judy Mosley



SI-1139

Sale Information: sale history tab does not count transfer picks towards total picked

Dmitriy Kholodov

None



SV-7838

exports - remove subtitles

Victoria Felice

Shiloh Mount



SV-7833

Magento: Add Support for Version 2.2.2

None

Shiloh Mount



SI-1117

Fix incorrect IEquatable implementation for Part

Dmitriy Kholodov, Slav Ivanyuk

None



SVCORE-170

зеленая подсветка -
значит тикет залит
на тестовое окружение

Add BE support for retrieving sale transactions from V1/2

Dmitriy Kholodov

Shiloh Mount



SV-7532

V1: Release_Slav

Kanban board

Релизная доска

Release

...

QUICK FILTERS: Hide BHFO Only My Issues Recently Updated

Ready to Release

On Staging

Done

▼ DevOps 2 issues

turn on Server GC

None

None

 ...

DO-1100 

Clean v2 BHFO repository

None

None

 ...

DO-1143 

▼ Critical Improvements (Staging) 2 issues

View Catalog: Optimize for Client with 1 Million+ SKUs

None

None

NaN

 ...

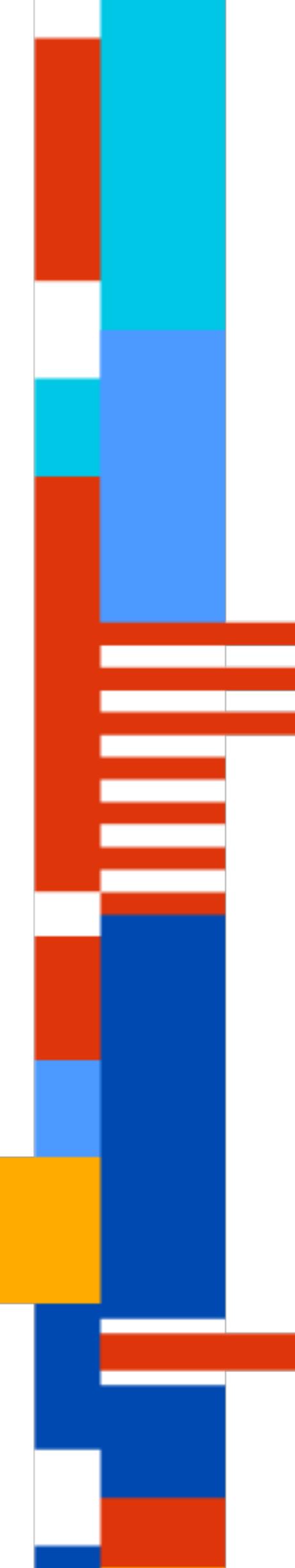
SV-7602 

когда набираются тикеты
в колонке Done - присвоить им
всем версию можно по этой кнопке





Требования



Работа с требованиями

Мучались

- Нет стандартов требований (каждый тикет оформлен уникально)
- Отсутствие фиксированных наборов полей
- Постоянная отправка на доработку требований (и сдвиги сроков сдачи фич)

Сделали

- Стандарты для оформления разных типов тикетов (баги, истории, сабтаски, исследовательские задачи)
- Схемы полей для каждого типа тикета
- Отдельный проект и workflow для требований, как таковых

Pre-Deve
Kanba
QUICK FIL
1 Preliminary
Customer
PDM Bu

Bugs

example: SV-4434 - Replenishment Report: JIT doesn't show products with only pending sales CLOSED

Description

Responsible: QA

- Acts like steps to reproduce (via as is and to be) <specific for bugs>
- Client section: not only place client name into Client field, but also add login info that's needed.

General 'Client' section description

- Issue: Client is complaining their quantities in Magento are not updating. It appears to be with older products as he claims newer products are updating correctly. But, I checked logs and it appears that we are not updating quantities at all. Strange...anyway details below:
- Client : Muzzle Loaders (tenantId: 333)
- SkuVault Login : svsupport@muzzle-loaders.com / 333
- Example SKU : 333 (Magento ProductId:333)

Integration-specific 'Client' section description

- Magento Channel ID : 333
- Magento Login: www.somemagentostore.com, Ip: admin/admin
- Log files to look at : Magento...20151119-00 and 20151119-01 (it should have been in 20151119-00 log)

Description (for Urgent tickets: critical or blocker priorities)

Why urgent

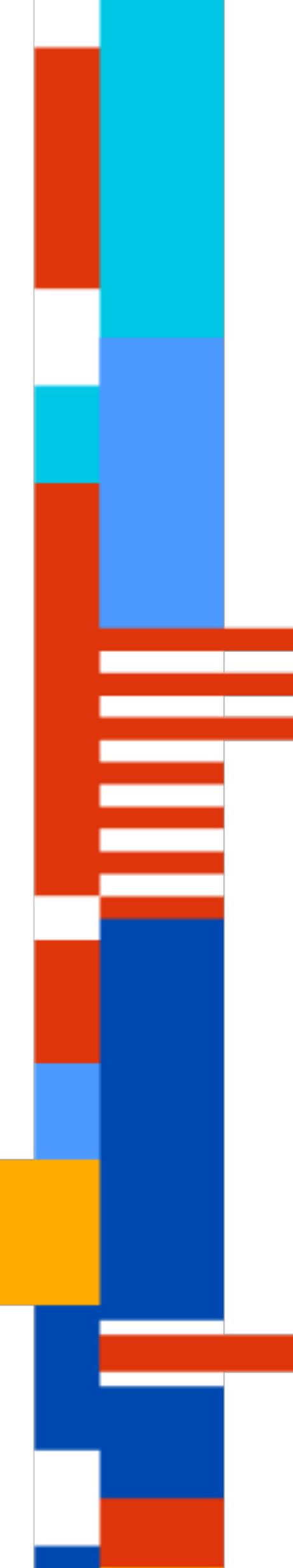
QA team should describe why the ticket is marked with urgent. Whether it's blocking client's operations. If so - then does it not allow to do something to fix it? If there's a workaround. For example:

this broken reports prevents the client from being able to figure out how many new items to order thus their ordering is completely off.





Приоритеты, ранги



Приоритеты

- По умолчанию **Blocker** > **Critical** > **Major** > **Minor** > **Sometimes** / **Maybe**
 - Бранчевание зависит от критичности
- Ранжирование задач в колонке **ToDo** (override приоритетов по умолчанию). Выполняется Продактом и Лидом Тестировщиков
- **Blocker** и **Critical** всегда в ведении пожарной команды (в которую надо основательно вложиться передачей знаний)
- Цветовое Кодирование (color coding) по **Due Date** - когда надо выкатить на прод к определенной дате (красный и оранжевый)

People / Sprint

@ Mikhail Rassudishkin eternal suffering

@ Dmitriy Kholodov

@ MaxKitsenko

@ Jason Henson

@ Shawn Pixley

@ Victoria Felice

@ Airat Asadullin

@ Sergey Shumakov eternal suffering

▼ Critical Improvements (Staging) 1 issue



срочный тех. долг или запрос от клиента,
чтобы решили кровь-из-носу

update online
inventory canary to
check qty in v1/v2
None
None
 ⬆ ⬇ ⬸ ⬹
SV-7680

▼ All things Magento 4 issues

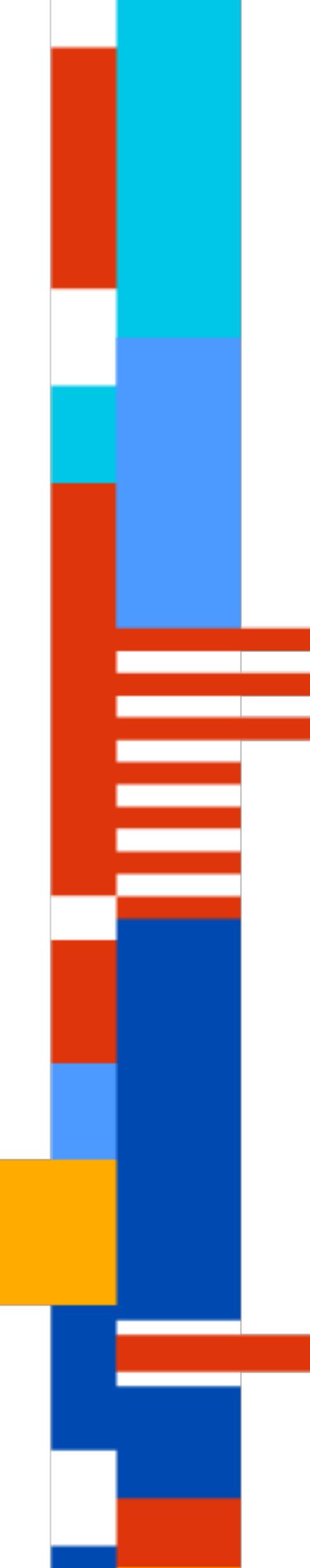
Confluence как справочник с макросами

Channel Account	Development	Developer(s)	Resources	QA
3dcart	 Getting issues...	Dmitriy Kholodov	3dcart REST API	
Amazon	 Getting issues...	Dmitriy Kholodov	MWS Developer Guide	
BigCommerce	 Getting issues...	Dmitriy Kholodov	API Documentation	
		Sergey Shumakov		
ChannelAdvisor	 Getting issues...	1. Dmitriy Kholodov (productPull) 2. Mikhail Rassudishkin 3. Sergey Shumakov	Developer network	
Ebay	 Getting issues...	MaxKitsenko Sergey Shumakov	<ul style="list-style-type: none">Developer PortalAPI Status	
Lightspeed	 Getting issues...	Andrey Katkov Sergey Shumakov	LS Developers	Shane Stivers
Magento	 Getting issues...	MaxKitsenko Sergey Shumakov	Introduction to the Magento 1.x SOAP API	
Mozu	 Getting issues...	Dmitriy Kholodov	Developer Portal	
Network Solutions	 Getting issues...	Dmitriy Kholodov	Public API Docs	
OpenCart	 Getting issues...	1. Dmitriy Kholodov 2. MaxKitsenko 3. Sergey Shumakov	Restful API Pro v1.3 Documentation	
QuickBooks Online	 Getting issues...	MaxKitsenko	Developer Portal	



Возможностей очень много

Автоматическое проставление версий на разных окружениях, отзыв аппрува pull request'a (если переоткрыли тикет), конфликты компонентов и оповещение о них через триггеры,



Распределенность

- Команда пожаротушения на обоих побережьях (20 часов покрытие)
- Удобная доска для Quality Control. Если QC повисает в статусе >48h, пингуем через почту через jira notification
- Конкретные правила игры, согласованные и одобренные всеми, в confluence, пошагово. + Team Agreement
- Bashbot (репортирующий о сборках), Jenkins <-> Jira integration (для выплевывания в комментариях информации про билды), REST API клиент для подтягивания информации об индивидуальных тикетах в Telegram (fallback) / Stride
- Agile-коммуникация, адаптированная под распределенность и разницу во времени
- MOAR документирования!
- Скрам не работает =) Ну или как, работает, но с условиями (но это уже не скрам!)



Thank you!



КИНЬЯБУЛАТОВ МАРАТ | PROJECT MANAGER, SM | SKUVULT