

Взаимодействие с заказчиком доработки

Для начала хочу сказать пару вводных слов вообще о профессии Аналитик 1С. Хочу, чтобы вы понимали, что это не такая IT профессия как все привыкли. Что itшники это такие нелюдимые замкнутые люди. Которые сидят в одиночестве и общаются только с экраном монитора.

Нет, совсем нет - напротив Аналитик 1С это очень коммуникабельная и общительная профессия.

Аналитику придётся очень много общаться с другими людьми - с заказчиками и с программистами. Если вы совсем не любите общаться с людьми лучше для себя эту профессию не рассматривать.

И вот в этих модулях, я не хочу вам давать какие-то стандарты. Какие-то списки вопросов. Типо таких - вот вам список из 20 вопросов, задайте его пользователю, пусть он на них ответит и вот ТЗ готово. Потому что, если вы будете устраиваться в какую-то крупную, например it компанию - вам итак этот список вопросов дадут. Уж с тем чтобы его прочитать и задать их пользователю вы и без меня справитесь. (Для ознакомления я приложу вам такой файл со списком вопросов (**шаблон интервью**) - но вы должны понимать что, просто задавая эти вопросы по списку, вы вряд ли получите нужный результат)

А я хочу чтобы вы именно поняли **ДЛЯ ЧЕГО** вы делаете эту работу. Потому что если уж ты делаешь какую-то работу - я считаю нужно делать её хорошо. Чтобы она реально имела смысл и приносила пользу, а не просто вы закрывали собой какую-то вакансию, а по сути от вашего присутствия в компании ничего не менялось.

Так в чем же глобально смысл работы Аналитика 1С?

В том чтобы:

1) Пользователи были довольны, и следовательно приходили в вашу фирму с новыми задачами. => Приносили денежки вашей компании раз за разом.

2) Программисты реально сэкономили время и нервы на том, чтобы выяснять задачу у пользователя. => Ваша компания, в которой вы работаете - сэкономила деньги. (Часы не потраченные программистом впустую это часы в которые он программирует и приносит компании деньги)

Как нам сделать так чтобы все были довольны?

Для этого давайте сразу не будем витать в облаках - **расскажу вам с какими проблемами вы столкнетесь**, и дальше будем думать, как нам их избежать.

Со стороны пользователя. Вот вы приняли от него задачу. Поставили программисту. Программист сделал задачу. Вы презентовали функционал пользователю. И он недоволен! Он говорит а вообще-то я хотел по-другому. Хотел чтобы здесь было так и так а здесь вообще вот так. В общем пользователь не доволен.

И такие ситуации будут, обязательно будут. Совсем избежать их не получится. И вы должны быть готовы к тому, что разрешать эти ситуации (а в идеале не допускать их возникновения) это тоже часть вашей профессии.

Как вести себя в таких ситуациях?

Самая большая ошибка - это начать винить в этом пользователя, что это он плохо вам объяснил и т. д, так вы далеко не уедете в этой профессии.

Вы должны наоборот держать в своей голове, что - то что пользователь вам плохо объяснил - это не его вина! А целиком и полностью Ваша. Значит Вы плохо объяснили ему КАК и в каком виде он должен был предоставить Вам данные. Значит вы недостаточно хорошо его опросили. Не учли всё нюансы. Не зафиксировали их и не попросили пользователя подтвердить каждую деталь.

Уточню, что я ни в коем случае не призываю вас распространять эту позицию, что во всём всегда ваша вина, на всю вашу жизнь :) Обратите внимание я сейчас говорю только о вашей работе в должности Аналитик 1С.

Вы должны понимать, что пользователь не обязан вообще понимать хоть что-то в 1С. Его право вообще ничего не понимать. Для этого он и пришёл к вам к умным образованным людям - чтобы вы всё сделали за него. И вы и только вы несёте ответственность за то насколько хорошо вам удастся выведать у него его желания. На нём вообще этой ответственности нет. Он полностью отдаёт себя в ваши профессиональные руки.

Если вы будете думать именно так. Не о том, какие же все глупые. А о том, как МНЕ сделать так, чтобы он мне всё рассказал и смог донести - поверьте, вы сэкономите и свои нервы и быстрее придете к нужному результату. Ваш мозг будет нацелен на то чтобы придумать, ЧТО И В КАКОМ ВИДЕ попросить от пользователя, чтобы понять чего он хочет.

Как же нам сделать так чтобы он нам все рассказал и в итоге ещё остался доволен реализацией своей задачи:

Первый этап

Первое, что мы делаем, когда начался вообще разговор о существовании какой-то задачи. Стараемся получить задачу от заказчика в письменном виде. Почему - потому что задача сказанная в устном виде обязательно выльется вам в кучу проблем и приведёт как раз к тому что в итоге пользователь скажет - а я думал будет совсем по другому.

Как тогда нужно делать? Вежливо просим пользователя:

Нам понадобится чтобы вы описали свою задачу в письменном виде. Можно просто своими словами - что бы вы хотели? Как вы это видите? По возможности приложите скриншоты из программы. Можете прямо на скриншотах нарисовать, например в painte - где и как бы вы хотели, чтобы располагался нужный функционал.

Если это новый документ или справочник - напишите какие данные вы бы хотели в него вносить (а сами уже понимаете что те данные которые он хочет вносить в документ - и будут реквизитами документа).

Если это новый отчёт - то сделайте его в Excel и для каждой колонки напишите что должно в ней выводиться. Если пользователь, например, сейчас собирает этот отчёт вручную из разных мест программы - попросите приложить скриншоты откуда из каких других отчетов, документов он берёт данные. Если на их основе рассчитывает другие показатели - попросите написать в колонках формулы. Ещё в экселе можно замечательно попросить сделать нужное оформление отчёта - если нужно, например выделение каких-то данных цветами.

Если это печатная форма - попросите сделать её пример в экселе или в ворде и выделить цветами те слова, которые должны подставляться из 1С. (А сами уже понимаете, что эти выделенные слова будут параметрами)

Если это обработка, которая будет автоматизировать какую-то работу пользователя - самый отличный вариант попросить его снять видео всего процесса, который предстоит автоматизировать хотя бы на телефон. (Если умеет пользоваться программами для записи экрана вообще отлично) То есть снять нужно то, как он это делает сейчас вручную в 1С.

Уточняю ТОЛЬКО для такой задачи, которую он делает вручную полностью в 1С можно попросить видео. Ну например он для того чтобы заполнить какой-то документ заходит в другие документы что-то там копирует, заходит в какие-то отчёты что-то там смотрит и вставляет в этот документ. Весь этот процесс ему описать текстом будет действительно сложно. Проще показать! Но это видео не отменяет того - что в итоге - значит Вы должны превратить это в текст. Превратить его действия в текстовое описание работы будущей обработки и отправить ему на согласование.

Смотрите когда человек начинает облекать свои мысли в письменный вид - у него они уже будут гораздо более точными и оформленными чем, если бы вы созвонились или он бы вам надиктовал, а это плюс для всех и для вас и для него.

Причём обращаю ваше внимание - даже созвон с удалённым подключением, когда он вам показывает что-то на своём экране, сразу - абсолютно ни чем не отличается в лучшую сторону от простого созвона по телефону. В этот момент у него точно такие же сумбурные мысли, как и во время созвона по телефону.

В общем, друзья устному общению по поводу задачи на первом этапе – НЕТ.

Если пользователь всё таки просит созвониться - скажите я хочу подготовиться к нашему созвону, чтобы не тратить ваше время. Для этого мне понадобится от вас (см. выше). И уже после этого, мы с вами обязательно созвонимся, вы мне всё покажете и я смогу вас спросить о том, что мне было непонятно.

Второй этап

Когда вы получите уже от него его задачу в каком-то виде, ознакомьтесь с ней, вникните.

Дальше вам конечно же нужно подумать о том - а нельзя ли выполнить эту задачу при помощи уже имеющегося функционала. Вполне возможно что он уже есть в 1С просто пользователь о нём не знает. Мб её можно выполнить при помощи каких-то внешних служебных обработок. Как раз тех которые мы с вами изучали на моих курсах.

Вернёмся к тому, что вы получили наброски задачи от пользователя в письменном виде, вникли в нее. И решили что доработка нужна!

Вот теперь уже можно созвониться (если заказчик настаивает, то обязательно нужно созвониться, даже если вам уже всё понятно ну созвонитесь вы с ним, некоторым так спокойней, особенно если это старшее поколение они любят поговорить).

Теперь уже созвон будет полезен. На нём уже вы будете понимать, какие задавать вопросы. Вы будете спрашивать его конкретно только о том, что вы не поняли в его письменном объяснении.

Если он не настаивает на созвоне можете просто продолжить задавать уточняющие вопросы там где вы и общались. В мессенджерах по электронной почте. Как вам удобней.

И вот на этом этапе вам понадобится ваш опыт работы в 1С в качестве пользователя. Если вы видите - что можно сделать по другому - проще и удобнее - предложите ему ваш вариант. Если его вариант противоречит логике и здравому смыслу - лучше даже настоять на своём варианте. Поверьте, в итоге он это поймёт и будет вам благодарен.

Третий этап

И последний этап в общении с заказчиком. Это оформить то - что он вам прислал + его ответы на всё уточняющие вопросы в файл и отправить всё это пользователю.

Попросить ознакомиться и ПОДТВЕРДИТЬ. Нужно заострить его внимание на том что это окончательный вариант и если он со всем согласен - его задача отправляется на реализацию к программистам. Пользователь смотрит, либо что-то дополняет, либо говорит, что его всё устраивает. И так 3 этап по кругу пока он не скажет, что его ВСЁ устраивает.

Ещё раз говорю, убедитесь, что он ПОНИМАЕТ, что это окончательный вариант. И если в дальнейшем понадобятся дополнительные доработки, это уже будут отдельные задачи за отдельную плату.

Если вы выполните эти 3 пункта. И пользователь в итоге скажет что он хотел не так - у вас есть подтверждение в письменном виде того что он хотел именно так а не иначе. И Вы можете их ему предоставить.

На данном этапе ваша работа с заказчиком закончена.

Но то, что вы сейчас имеете, вот этот файл согласованный с заказчиком - это совсем не ТЗ для программиста. А что же такое ТЗ для программиста и как его составить с этим мы будем разбираться в следующем модуле.