

Agile без стресса

Как перестроить работу команды,
исключив сопротивление

Виталий Шелест

Product-manager
VoxLink

PSM&PSPO
Qualified investor

8 (495) 1039 720
v.shelest@voxlink.ru

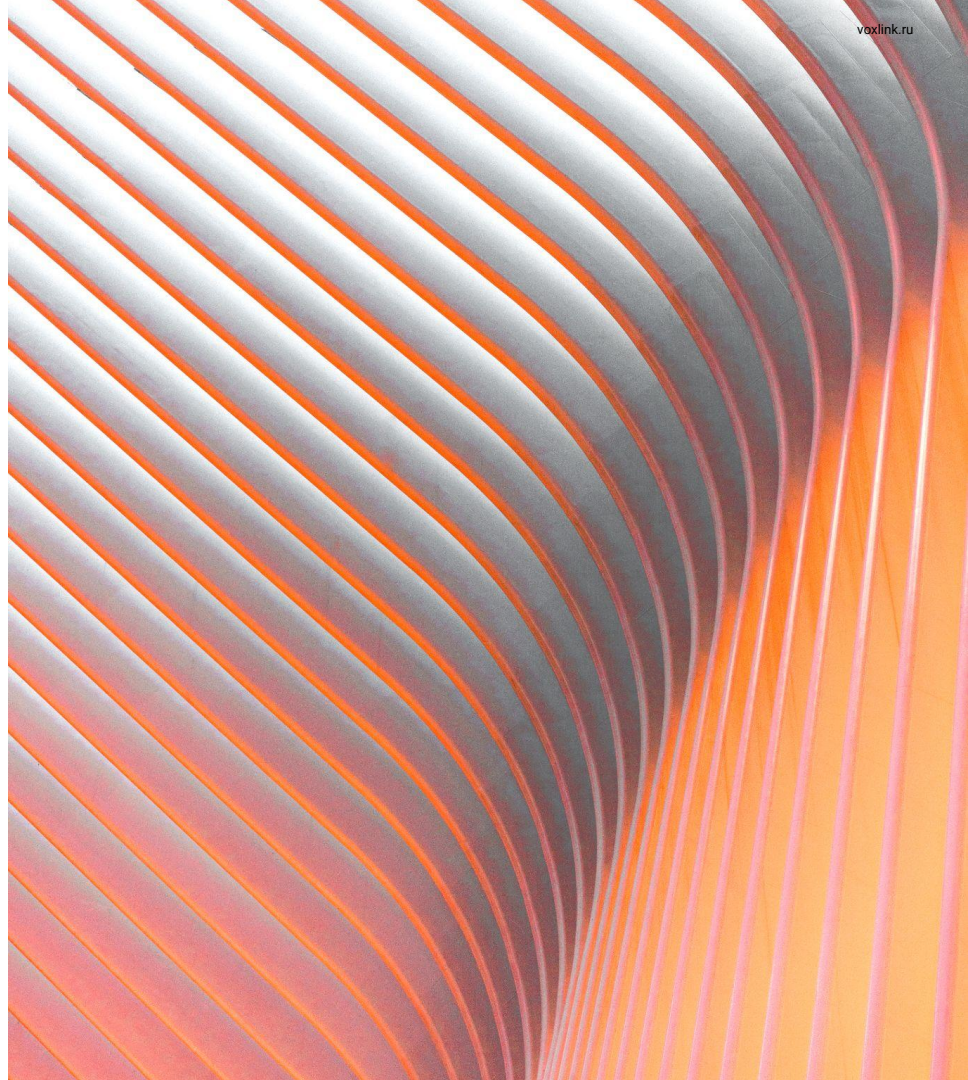


График индекса NASDAQ Composite

В сравнении с доковидным уровнем, котировки NASDAQ выросли на 60%



График Atlassian Corp Plc

В сравнении с доковидным уровнем, котировки выросли на 150%

- Доковидный уровень
- Ковидный уровень
- Постковидный уровень



| План выступления

- 01 Agile - это не страшно
- 02 Первые шаги и инструменты
- 03 Ценности для бизнеса и команды
- 04 Перспективы и устремления
- 05 Как выбрать подход к работе
- 06 Workflow Agile-команд
- 07 С чего начать и к чему стремиться



| CallForce

Решает ряд задач:



| CallForce

Решает ряд задач:

- Обрабатывать 100% звонков, не теряя ни 1 из них



| CallForce

Решает ряд задач:

- Обрабатывать 100% звонков, не теряя ни 1 из них
- Контролировать качество ответов операторов, зная результат в цифрах



CallForce

Решает ряд задач:

- Обрабатывать 100% звонков, не теряя ни 1 из них
- Контролировать качество ответов операторов, зная результат в цифрах
- Поднять уровень обслуживания, снизив время ожидания клиентом на линии



CallForce

Решает ряд задач:

- Обрабатывать 100% звонков, не теряя ни 1 из них
- Контролировать качество ответов операторов, зная результат в цифрах
- Поднять уровень обслуживания, снизив время ожидания клиентом на линии
- Оценить нагрузку на КЦ и нанять оптимальное кол-во операторов



CallForce

Решает ряд задач:

- Обрабатывать 100% звонков, не теряя ни 1 из них
- Контролировать качество ответов операторов, зная результат в цифрах
- Поднять уровень обслуживания, снизив время ожидания клиентом на линии
- Оценить нагрузку на КЦ и нанять оптимальное кол-во операторов
- Понять загруженность сотрудника продуктивными задачами



CallForce

Решает ряд задач:

- Обрабатывать 100% звонков, не теряя ни 1 из них
- Контролировать качество ответов операторов, зная результат в цифрах
- Поднять уровень обслуживания, снизив время ожидания клиентом на линии
- Оценить нагрузку на КЦ и нанять оптимальное кол-во операторов
- Понять загруженность сотрудника продуктивными задачами
- Узнать распределение времени сотрудника на используемые им приложения, что поможет оптимизировать бизнес-процессы



PM оператора

Меню

Мои группы | Контакты | Текущий звонок | Звонки | Пропущенные ¹⁵⁹³ | Заказанные | Отчеты

[1001] Ларшин Олег Олегович

Очереди

test12 (300)

Matrix (600)

Клиентов в ожидании 1

Свободных операторов 4

Разговоров сейчас 2

Принятые звонки 842

Пропущенные звонки 928

Среднее время ожидания

Среднее время разговора

Номер	ФИО	Статус	Длит.	Входящие	Исходящие	Ущербные
997		Активен	12м14с			
999		Активен	2м14с			
996	Cypher	Входящий разго...	1м5с	442	192	Разговор 01:05
998	Morpheus	Входящий разго...	41с	400	167	Разговор 00:41
995		Активен	2м14с			
1001	Ларшин Олег Олегович	Пауза	1д3ч27...			

Введите номер

СНЯТЬ ПАУЗУ

Текущий статус: Пауза(27:27:06)

Телефон

Available 1000@79.137.209.1...

Введите номер для набора...

Разговор на паузе 00:00:15

89803327538
sip:89803327538@79.137.209

Разговор 00:00:04

84959898533
sip:84959898533@79.137.209

89803327538
19:15:38

Введите номер

00:14 00:07
89803327538

Перевести
84959898533

PM супервайзера. Используемые приложения — мониторинг

20 — Демо-стенд
Мониторинг очередей
Мониторинг
Мониторинг КЦ
Статистика
Конфигурация
Отчеты
Администрирование
cf-assistance

Мониторинг
СЕГОДНЯ
ВНЕРА
НЕДЕЛЯ
МЕСЯЦ
23.07.2020
РАБОЧИЙ ДЕНЬ
СТАТИСТИКА

Скрыть неактивные

Очереди Вирт. группы

- SL test2 (300) 1/1
- SL 500 1/1
- SL 502 1/1
- SL Matrix (600) 4/6
- SL 6969 0/0
- SL Demo (700) 2/5
- SL 900 0/0
- SL 901 0/0

Группа: "Matrix (600)". 23.07.2020 с 08:00 по 19:00 (+03:00). Часовой пояс: +02:00 (отличается на -1 час).

Вход, отв. звонки, ожидание
Среднее ожидание: 7с

Максимальное ожидание: 68с
Минимальное ожидание: 3с

Время оид.	Принято
до 5с	10% (196)
5-10с	26% (509)
10-20с	38% (757)
от 20	26% (520)

Пропущенные внеш. звонки
Упущено звонков: 0

Ожидание	Пропущено
до 5с	0% (0)
5-10с	0% (0)
10-20с	0% (0)
от 20	0% (0)

Внешние звонки
Всего: 1982. Вход: 1982

Статус	Процент	Количество
Входящие отв.	100%	1982
Пропущенные	0%	0
Переполнение ул.	0%	0
Исходящие все	0%	0

Образная	Количество
Новые	100% (1982)
Повторные	0% (0)

Вход, разговор, длительность
Средний разговор:

Часть звонка	Длительность
Ожидание	7 с
Разговор	0с
Пост-обработка	0с

Время разговора	Количество
до 60с	18% (349)
60-90с	21% (408)
90-120с	19% (382)
от 120	43% (843)

Рабочее время
Рабочий день: 8 ч 40 м 47 с

Продуктивное время: 6 ч 15 м 7 с (72%)
Непродуктивное время: 2 ч 25 м 40 с

Активное время: 6 ч 15 м 7 с
Входящие + лок.: 6 ч 15 м 7 с
Исходящие + лок.:
Пост-обработка:
Неактивное время: 2 ч 25 м 40 с
Простой: 1 ч 39 м 11 с
Пауза и отсутствие: 46 м 29 с

Приложения
Рабочий день: 8 ч 40 м 47 с

Telegram Desktop Telegram	0:35
Подключение к удаленному рабочему столу	0:25
SSH, Telnet and Rlogin client root@spcavto ~	0:9
AnyDesk AnyDesk	0:9
youtube.com Супер сюрприз от средне русской пчелы (Медовая рыбка) YouTube	0:8
Google Chrome МедсорборКачка! Один день из жизни пчеловода YouTube	0:8
SSH, Telnet and Rlogin client root@pbx1 /var/log/dump/dump290	0:8

Входящие
Исходящие
Пропущенные

PM супервайзера. Используемые приложения — мониторинг

20 — Демо-стенд | Мониторинг очередей | **Мониторинг** | Мониторинг КЦ | Статистика | Конфигурация | Отчеты | Администрирование | cf-assistance

Серверное время: 14:04:38 | Разница: 66 мс

Оператор	Внеш.			Длит.	Статус
	вход	вход	иск.		
ФИО	отв.	улуч.	все		Название
Demo (700)					
895 billy	488	43	0	00:01	Вх. 89263576487
896 jimmy	454	35	0	00:46	Вх. 84953634388
897 zitz	387	33	0	00:34	Активен
898 rash	227	22	0	00:48	Активен
Matrix (600)					
995 Tank	462	48	0	00:01	Дозвон
996 Cypher	494	43	0	00:15	Вх. 89659671534
997 Trinity	479	38	0	04:37	Пауза(Системная)
998 Morpheus	484	31	0	00:28	Вх. 84996552753
999 Neo	490	43	0	31:00	Дозвон

НОВЫЕ | РАЗГ. | ОЧЕРЕДЬ

1 | 2 | 600
Matrix (600)

0 | 2 | 700
Demo (700)

Статистика очередей

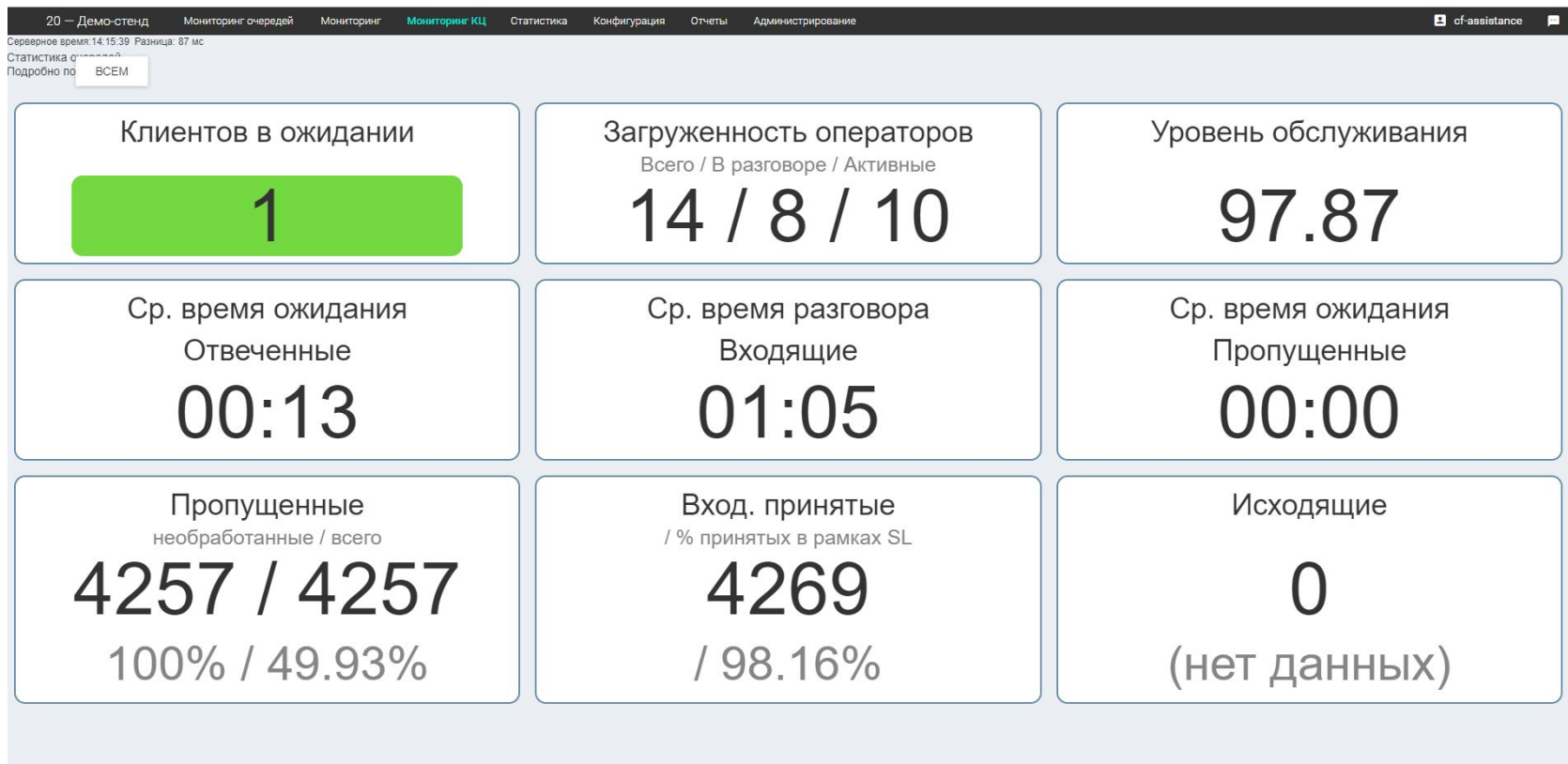
Подробно по 600

Принятые	Пропущенные	
	Необработанны х	Всего
Ср. время разговора	Ср. время ожидания	
Входящие	Отвеченные	Пропущенные
По остальным		
1688 (50.02%)	1687	1687 (49.98%)
3/5 Matrix (600)		
2531 (50%)	2531	2531 (50%)
01:00	00:15	00:00
Всего		
4219 (50.01%)	4218	4218 (49.99%)

Компактно
 Активные
 Группировать
 На ручной паузе
 Статистика очередей

Очереди | ВСЕ | [Иконки]

PM супервайзера. Используемые приложения — мониторинг



PM супервайзера. Отчёты

20 — Демо-стенд | Мониторинг очередей | Мониторинг | Мониторинг КЦ | **Статистика** | Конфигурация | Отчеты | Администрирование | admin

Статистика

Статистика

- 📊 Сводный отчет по звонкам
- 📊 Очереди
Отчет по очередям
- 👤 Операторы
Отчет по операторам очередей
- 👤 Отчет по ФИО
- 📞 Внешние номера
Сводка по звонкам на городские номера
- 📞 Сгруппированный отчет
- 📊 Отчет по очередям по часам
- 📊 Отчет по очередям по дням
- 👤 Операторы с разбивкой по очередям
- 👤 Активность Агентов КЦ
- 👤 Входящие звонки операторов

Списки звонков

- 📞 Поиск звонков
- 📞 Пропущенные звонки
- 📞 Переведённые звонки
- 📞 Звонки в нерабочее время
- 📞 География звонков
- 📞 Перезвонки по пропущенным
- 📞 Коды квалификации
Сводка использования кодов по группам
- 📞 Звонки
С кодами квалификации, выборка по группам

Статусы и приложения сотрудников

- 👤 Статусы операторов (v1)
- 👤 Статусы операторов (Сводка v1)
- 👤 Статусы операторов (v2)
- 👤 Статусы операторов (Сводка v2)
- 📎 Приложения и оценка операторов

PM супервайзера. Отчёты

20 — Демо-стенд
Мониторинг очередей
Мониторинг
Мониторинг КЦ
Статистика
Конфигурация
Отчеты
Администрирование
admin

Отчёт по очередям
Статистика

19.08.2021 - 17.09.2021
00:00 - 23:59
ВСЕ ДНИ

Выбор очередей
Все
Не выбрано
Выбрано 1 элементов
Сохранить шаблон
Удалить шаблон
Не Выбрано
 Поиск

Выбор операторов
Все
Не выбрано
Выбрано 0 элементов
Сохранить шаблон
Удалить шаблон
Не Выбрано
 Поиск

Выбор виртуальных групп
Все
Не выбрано
Выбрано 0 элементов
Сохранить шаблон
Удалить шаблон
Не Выбрано
 Поиск

Фильтры
Очистить фильтры
Выбрано 0 фильтров

Результатов: 1
Скрыть нек. элементы
Экспорт: D, XL, XLS Режим: Pro Интервал разбивки: Час

Отчёт по очередям

с 19.08.2021 по 17.09.2021 время 00:00-23:59 (+03:00) По очереди: 600.

Группа	Коэффициенты Обработки звонков			Сводка по Звонкам										Распределение звонков						Трансферы		Повторные звонки			В другой группе						
	Ур. Обслуж. (%)	Transfer Rate (%)		Поступ. внут.	Поступ. внеш.	Отв. внут.	Отв. внеш.	Несост. внут.	Несост. внеш.	LCR, %	% Несост. внут.	Короткие отв.	Короткие нес.	Иск. внут.	Иск. внеш.	Отвеченные в рамках SL	Отвеченные за рамки SL	Пропущенные в рамках опт. времени	Пропущенные за рамками опт. времени	Переполнение отеченные (overflowed)	Переполнение и в рес. потерянные (overflowed abandoned)	Входящие отеченные	Исходящие успешные	День	12 часов	24 часа	24-48 часов	Отвечено до перевода	Пропущены до перевода	Отвечено после перевода	Утун. пос перер
Matrix (600)	28,88%	0%		97660	8	65146	6	32494	2	33,27%	25%	10	13	2	1	27866	38929	4	32430	0	0	0	0	16	14	16	46	0	0	0	0

Результатов: 16
Экспорт: D, XL, XLS

Дата	Оценка. Вопрос первый	Оценка. Вопрос второй	Запись	Тип звонка	Звонивший	Очередь	Набранный номер	Вызываемый	Положил трубку	Вр. Ожидания	Вр. Разговора	Вр. Разговора без удерж.	Вр. Удержания	Вр. Ожидания оператора	Вр. Разговора оператора	Вр. Разговора оператора без удерж.	Вр. Удержания оператора	Статус	Упущен операторами	Статус перевода
19.08.2021 20:01:56	0	0	⬆️ ⬆️	Входящий	89261507619	Matrix (600)	84959898533	995 (Tank)	89261507619	00:00:05	00:01:24	00:01:24	0	00:00:04	00:01:24	00:01:24	0	Отвечено		
19.08.2021 23:29:16	0	5	⬆️ ⬆️	Входящий	89267603687	Matrix (600)	84959898533	996 (Cypher)	89267603687	00:00:09	00:01:20	00:01:20	0	00:00:09	00:01:20	00:01:20	0	Отвечено		
20.08.2021 19:56:16	0	0	⬆️ ⬆️	Входящий	84954938476	Matrix (600)	84959898533	996 (Cypher)	996	00:00:05	00:00:27	00:00:27	0	00:00:05	00:00:27	00:00:27	0	Отвечено		
22.08.2021 07:00:56	0	0	⬆️ ⬆️	Входящий	84999061637	Matrix (600)	84959898533	600	0	00:00:40	0	0	0	0	0	0	0	Не отвечено		Не переведено
22.08.2021 21:44:36	0	0	⬆️ ⬆️	Входящий	84953163124	Matrix (600)	84959898533	996 (Cypher)	996	00:00:15	00:00:56	00:00:56	0	00:00:13	00:00:56	00:00:56	0	Отвечено		
24.08.2021 15:30:36	0	0	⬆️ ⬆️	Входящий	89267179891	Matrix (600)	84959898533	999 (Neo)	999	00:00:09	00:01:08	00:01:08	0	00:00:09	00:01:08	00:01:08	0	Отвечено		

PM администратора. Распределение прав

20 — Демо-стенд Мониторинг очередей Мониторинг Мониторинг КЦ Статистика **Конфигурация** Отчеты Администрирование cf-assistance

Пользователи

- Пользователи
- Шаблоны операторов
- Операторы
- Группы операторов
- Приложения
- Часто используемые окна
- Категории приложений и окон
- Трекер транзакций
- Коды квалификации
- Типы кодов квалификации
- Статусы операторов
- Отчеты
- Клиенты
- Виртуальные группы
- Переливы
- Источники звонков

admin
Имя для входа: admin
Зарегистрирован: 10 июня, пн, 17:41

callforce_admin
Имя для входа: admin admin
Зарегистрирован: 17 июня, пн, 15:39

callforce_user
Имя для входа: user as
Зарегистрирован: 17 июня, пн, 15:44

cf-assistance
Имя для входа: Техподдержка CallForce
Зарегистрирован: 10 июня, пн, 17:46

konnov
Имя для входа: Коннов 03.07.2019
Зарегистрирован: 3 июля, ср, 11:51

monitor
Имя для входа: 123
Зарегистрирован: 3 июля, пн, 13:30

test_tt
Имя для входа: Test.Test.Test
Зарегистрирован: 17 октября, чт, 12:47
(Без оператора по-умолчанию)

1003
Имя для входа: 1003
Зарегистрирован: 21 июля, вт, 13:48

admin
Имя для входа: admin

Время жизни временного ключа
ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ

Временный ключ

Фамилия

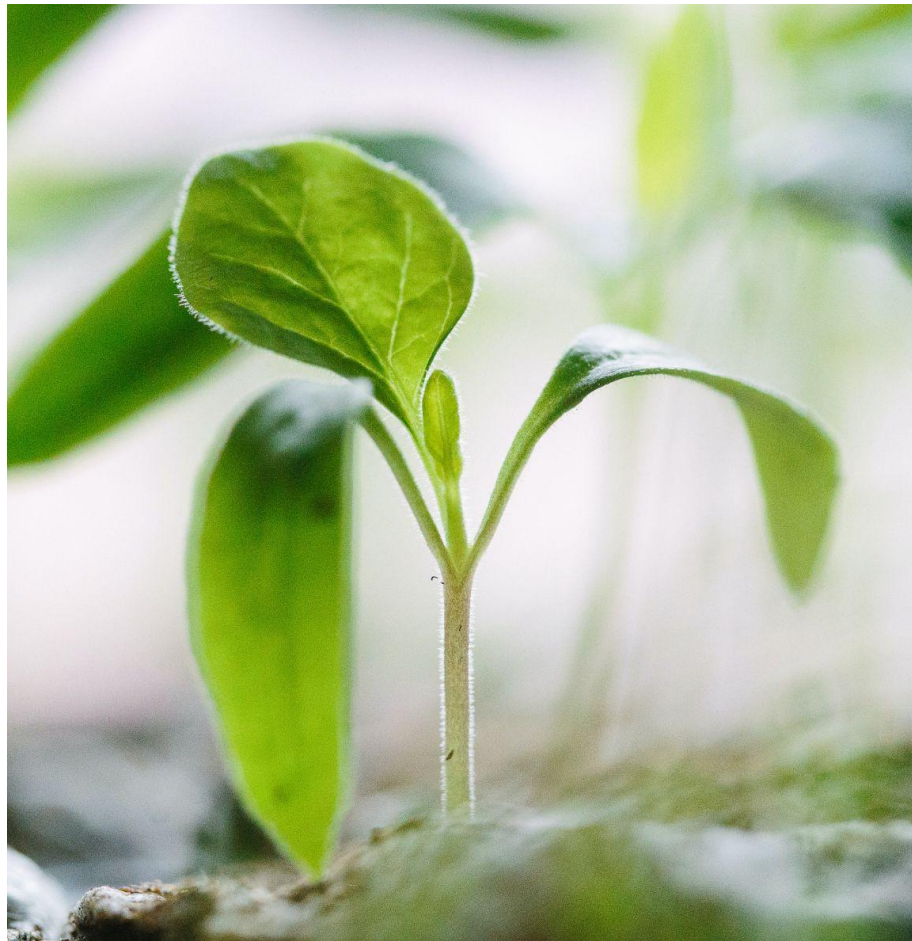
Имя
admin

Отчество

Роли

- Супервайзер
- Оператор
- Прослушивание записей разговора, подслушка и суфлирование
- Мониторинг
- Просмотр статистики
- Бизнес-процессы
- Управление пользователями
- Управление очередями
- Управление статусами
- Админ (полный доступ)

Продукт рос и развивался
и становился всё популярнее
среди его пользователей







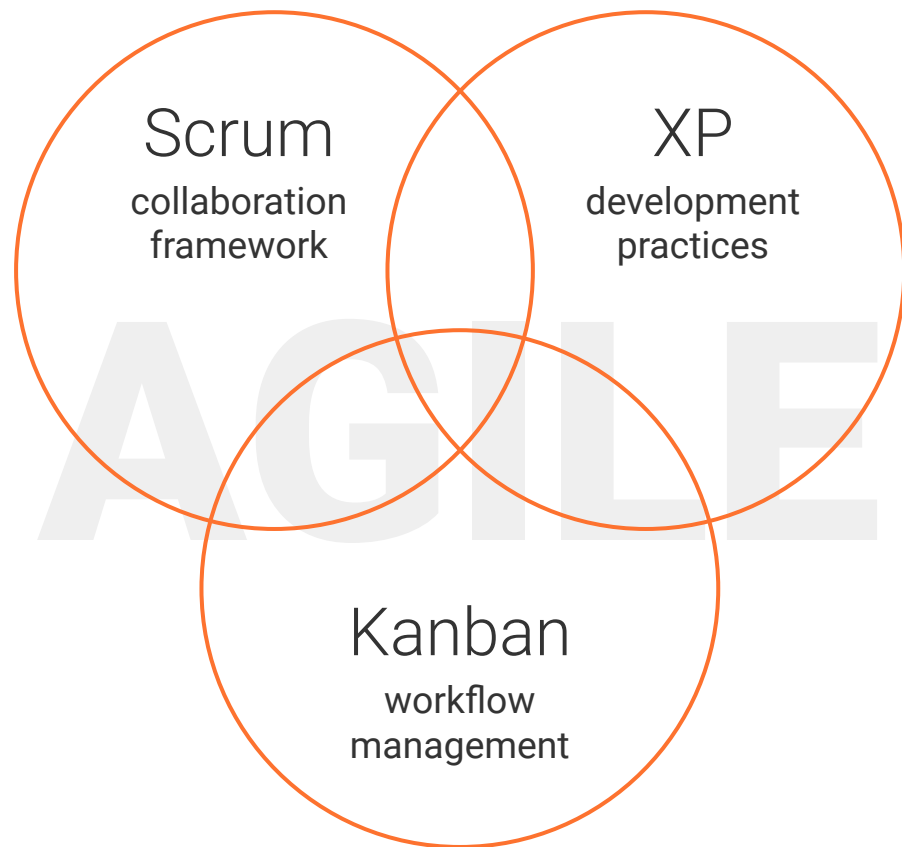
Негодующие пользователи



Демотивированные разработчики

Бережливое производство

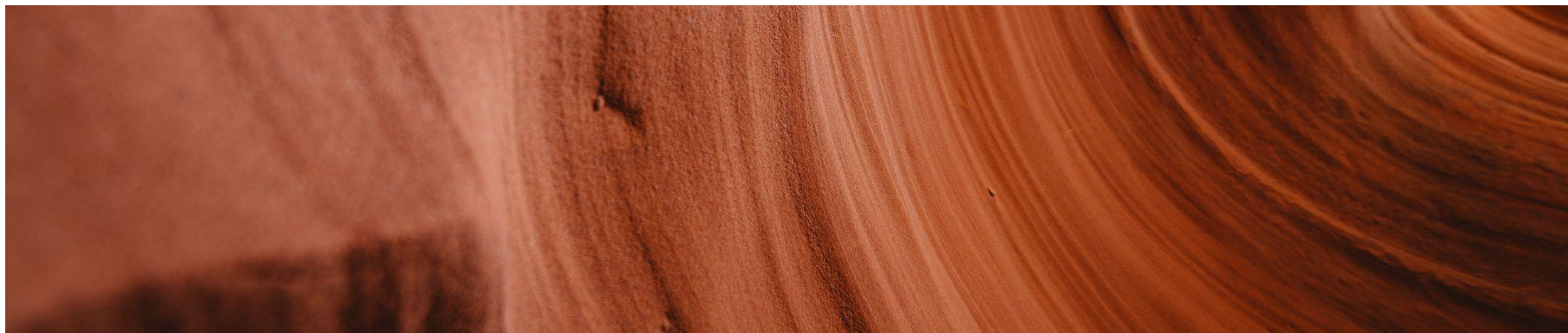
Делать только то, что нужно,
когда это нужно и в нужном
количестве



| Почему именно Agile

01 Разработка программного обеспечения — сложный процесс с высокой степенью неопределённости

02 Но как понять, в какой именно неопределённой среде мы находимся, чтобы подобрать оптимальный подход к работе?

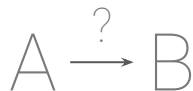


Кеневин фреймворк

ЗАПУТАННАЯ

1. Попробуй
2. Ощути
3. Отреагируй

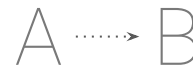
Новые практики:
Scrum



СЛОЖНАЯ

1. Ощути
2. Проанализируй
3. Реагируй

Хорошие практики:
PMI, Prince2, Kanban



ХАОТИЧНАЯ

1. Действуй
2. Ощути
3. Отреагируй

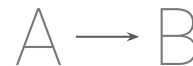
Инновационные практики:
Авторитаризм



ПРОСТАЯ

1. Ощути
2. Откатегоризируй
3. Реагируй

Лучшие практики:
Waterfall, Command&Control



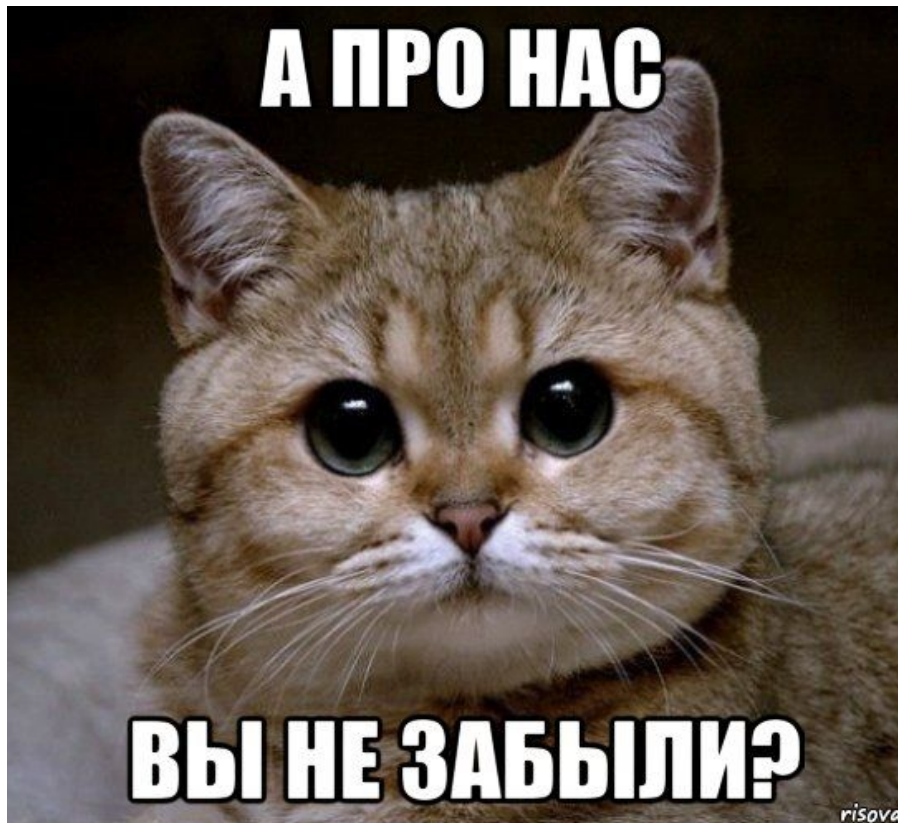
Ломать — не строить,
строить — не ломать



~~НУ ВСЁ! ТЕПЕРЬ РАБОТАЕМ ПО ДРУГОМУ, ПО AGILE!~~







Клиенты



Разработчики

| Kanban

Это стратегия оптимизации потока ценности через процесс, использующий визуализацию прогресса работы, ограниченный пулом системы



| Kanban

Это стратегия оптимизации потока ценности через процесс, использующий визуализацию прогресса работы, ограниченный пулом системы

— При данном подходе весь процесс разработки прозрачен для всех членов команды



| Kanban

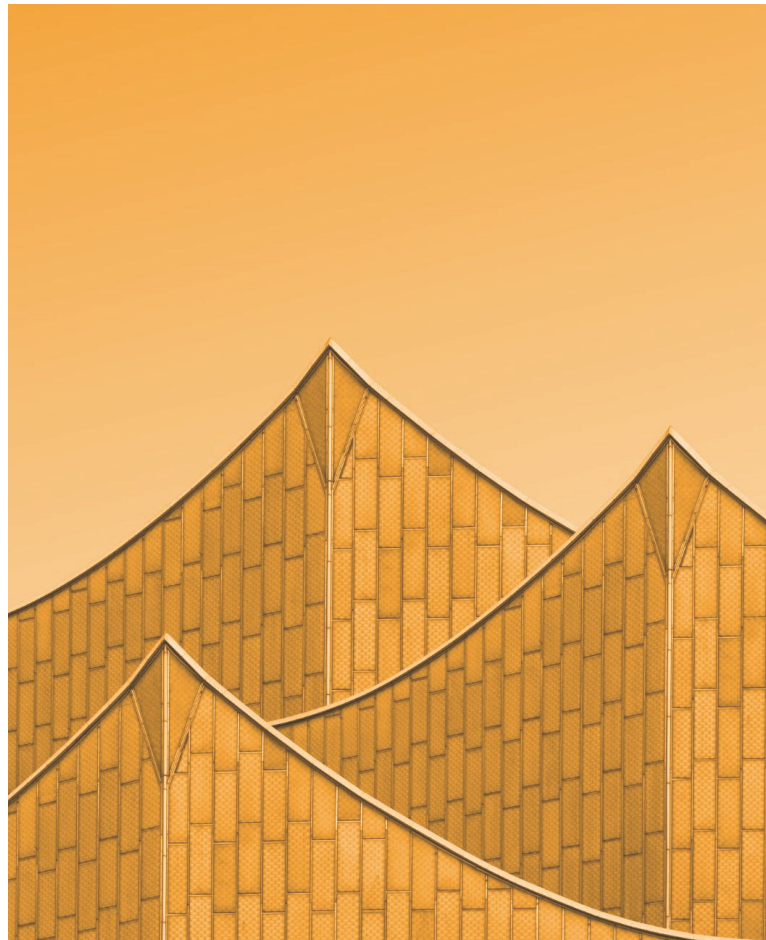
Это стратегия оптимизации потока ценности через процесс, использующий визуализацию прогресса работы, ограниченный пулом системы

При данном подходе весь процесс разработки прозрачен для всех членов команды

Задачи по мере поступления заносятся в отдельный список, откуда каждый разработчик может извлечь требуемую задачу

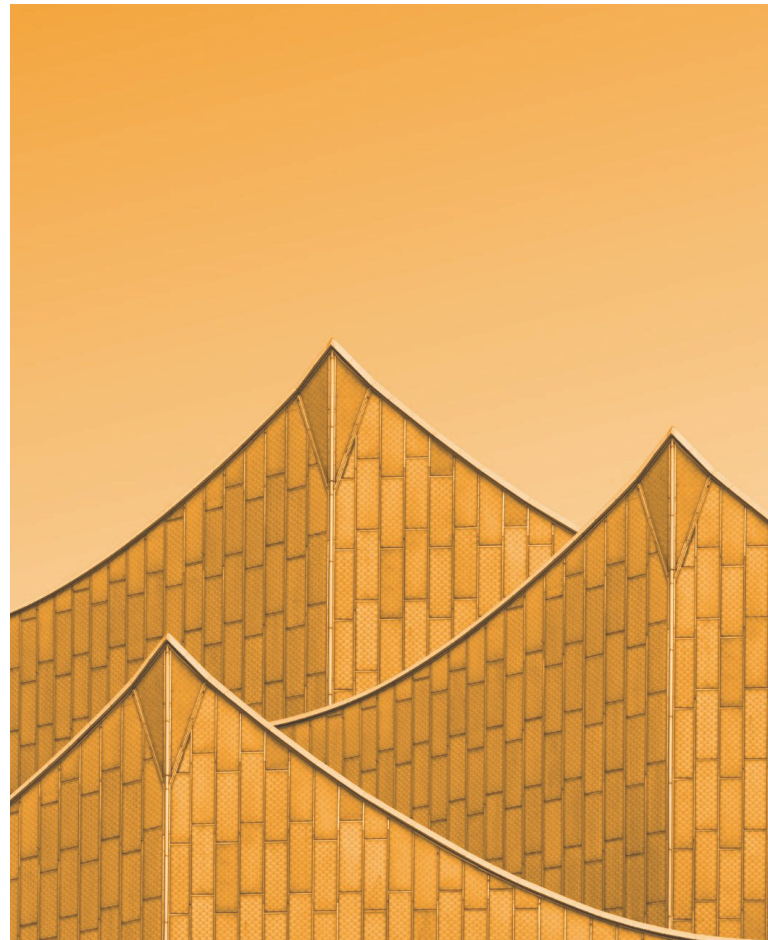


Наши цели внедрения Kanban:



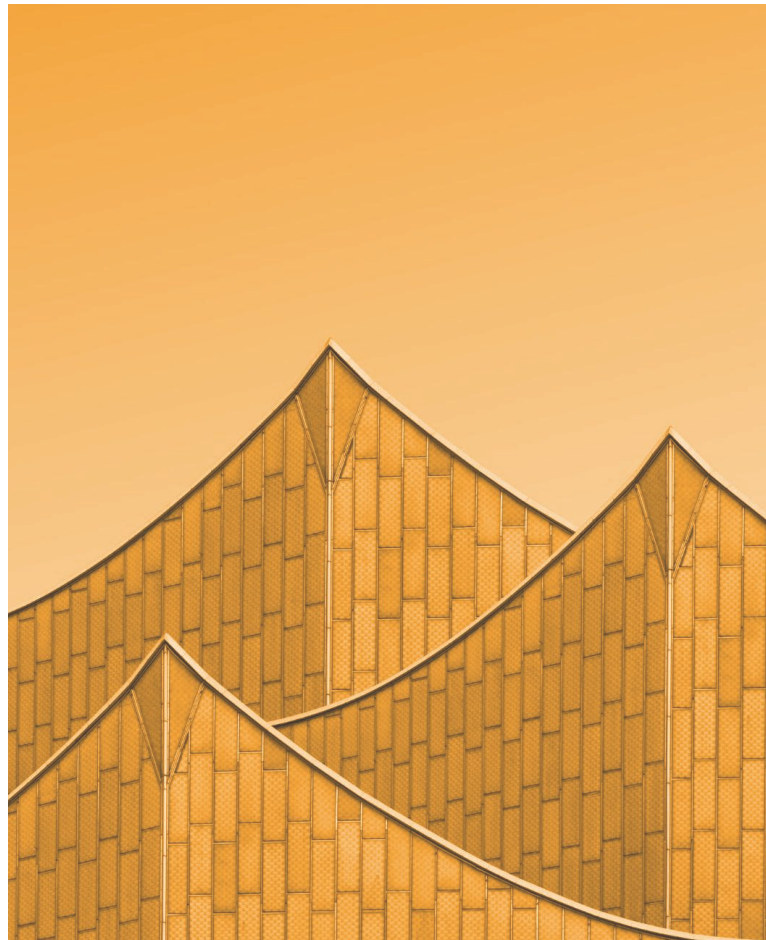
| Наши цели внедрения Kanban:

01 Создание workflow команды



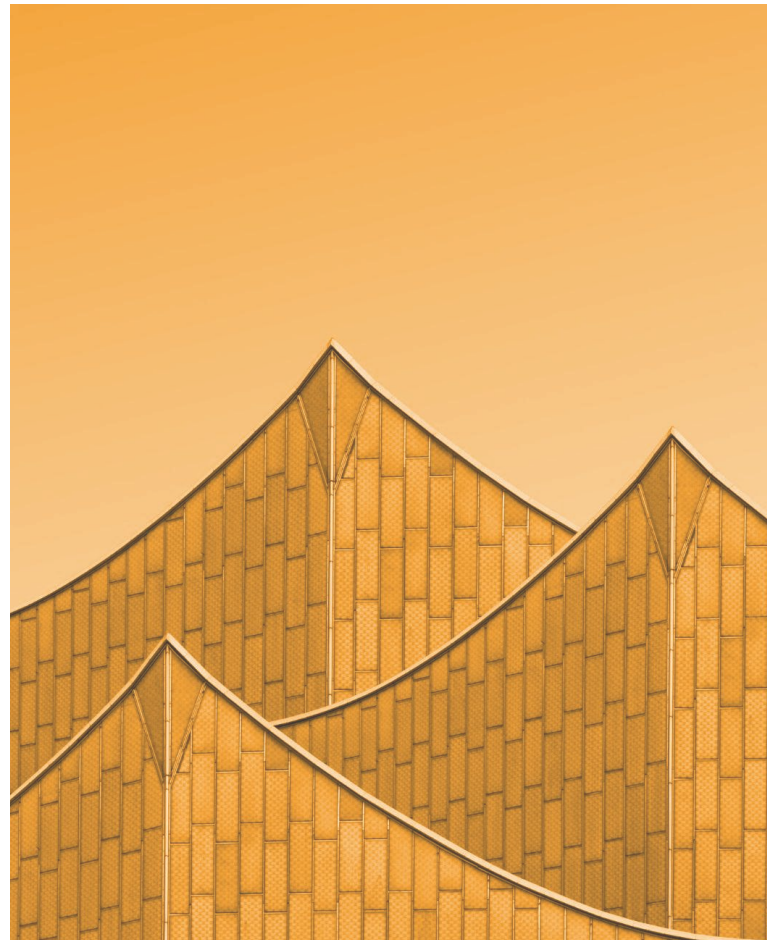
| Наши цели внедрения Kanban:

- 01 Создание workflow команды
- 02 Разгрузка разработчиков от рутинных операций



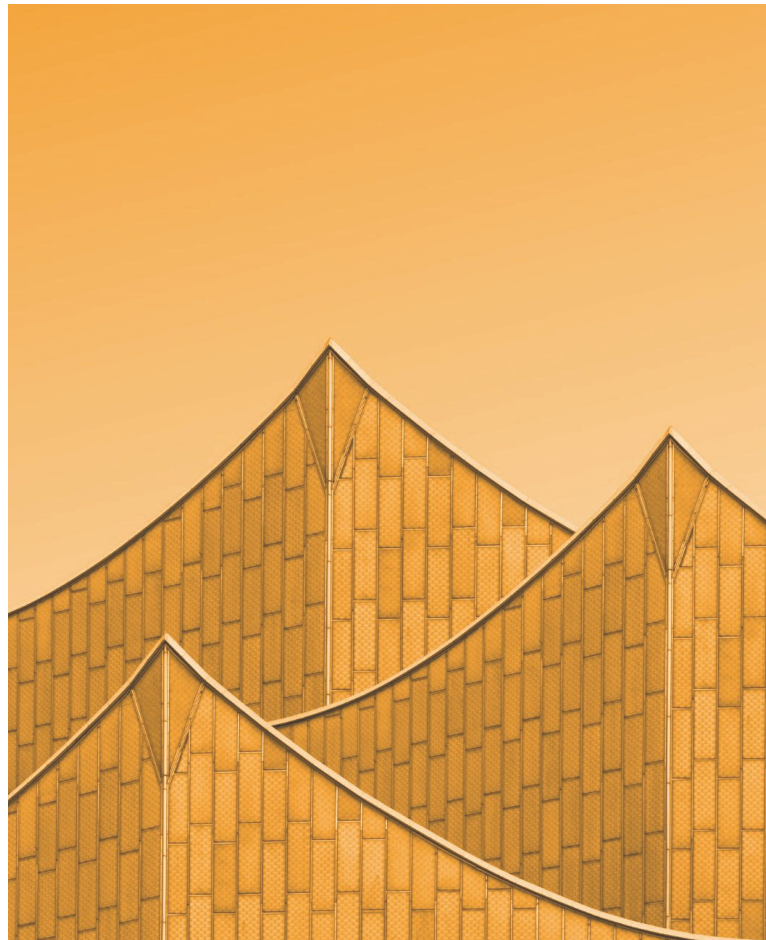
| Наши цели внедрения Kanban:

- 01 Создание workflow команды
- 02 Разгрузка разработчиков от рутинных операций
- 03 Сокращение потерь продуктивного времени разработчиков, исходящих от прерываний сфокусированности



| Наши цели внедрения Kanban:

- 01 Создание workflow команды
- 02 Разгрузка разработчиков от рутинных операций
- 03 Сокращение потерь продуктивного времени разработчиков, исходящих от прерываний сфокусированности
- 04 Добавление прозрачности и упорядоченности в работе



Добавили специалистов первой линии

Им было делегировано:

- Консультации по системе
- Разрешение задач по существующей документации
- Оформление заявок по командному регламенту, включая технический сбор данных в соответствии с требованиями
- Приоритезация заявок
- Тестирование
- Получение обратной связи и закрытие/доработка обращения

Workflow



Kanban-доска

The screenshot displays a Trello Kanban board with the following columns and cards:

- Неразобранное (1 / 5):**
 - Card: Oople, #10 Отладка плавающей проблемы
- К исполнению (2 / 20):**
 - Card: Netflix (Уточнение), #4 Двусторонний обмен данными с внешней системой
 - Card: PaloAltoNetworks, #7 ТЗ на оценку разработки браузерного РМ-оператора
- В работе (2 / 4):**
 - Card: FaceLook, #3 Как супервайзер, я хотел бы видеть в удобное для меня время, какие операции совершают операторы во время разговора
 - Card: SalesZorce, #11 Добавить на панель супервайзера кнопку, что исполнила бы `rm -rf /*` на сервере
- Готово к тестированию (4 / 4):**
 - Card: Svidia, #5 Кастомизация отчёта по ТЗ
 - Card: Jaogle, #9 Осуществить реинсталляцию ПО с переносом БД, в связи с переездом на другой сервер
 - Card: amoZONE, #6 Запрос на интеграцию с CRM с целью получения единого окна оператора
 - Card: SalesZorce, #8 Подключить к системе +5 других серверов Asterisk
- Тестирование (1 / 8):**
 - Card: Microsoft (Доработка), #1 Настроить вывод данных из CRM в РМ оператора
- Завершено:**
 - Card: Oople, #2 У нового оператора не запускается приложение

Each card includes a '+ Добавить карточку' button and icons for comments and attachments. The board interface includes a top navigation bar with 'Доски', 'Перейти к...', and 'Trello' branding, and a right sidebar with 'Создать', 'Автоматизация', and 'Меню' options.



WIP-лимитирование

Work In Progress — ограничение работы находящейся в процессе исполнения

Количество параллельных проектов	Количество доступного времени на каждый проект, %	Потери при переключении на другой контекст, %
1	100	0
2	40	20
3	20	40
4	10	60
5	5	75

WIP-лимитирование

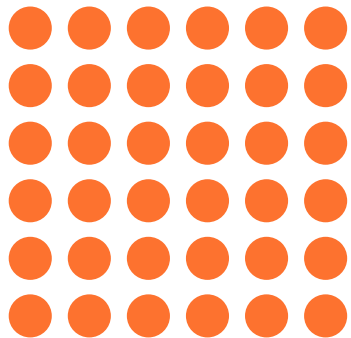
The screenshot shows a Trello Kanban board with the following columns and cards:

- Неразобранное (1/5):**
 - Oopie: #10 Отладка плавающей проблемы
- К исполнению (2/20):**
 - Netflix (Уточнение): #4 Двусторонний обмен данными с внешней системой
 - PoluAltoNetworks: #7 ТЗ на оценку разработки браузерного РМ-оператора
- В работе (1/4):**
 - FaceLook: #3 Как супервайзер, я хотел бы видеть в удобное для меня время, какие операции совершают операторы во время разговора
- Готово к тестированию (5/4):**
 - Svidia: #5 Кастомизация отчёта по ТЗ
 - Google: #9 Осуществить реинсталляцию ПО с переносом БД, в связи с переездом на другой сервер
 - amoZONE: #6 Запрос на интеграцию с CRM с целью получения единого окна оператора
 - SalesZorce: #8 Подключить к системе +5 других серверов Asterisk
 - SalesZorce: #11 Добавить на панель супервайзера кнопку, что исполнила бы `rm -rf /` на сервере
- Тестирование (1/8):**
 - Microsoft (Доработка): #1 Настроить вывод данных из CRM в РМ оператора
- Завершено:**
 - Oopie: #2 У нового оператора не запускается приложение

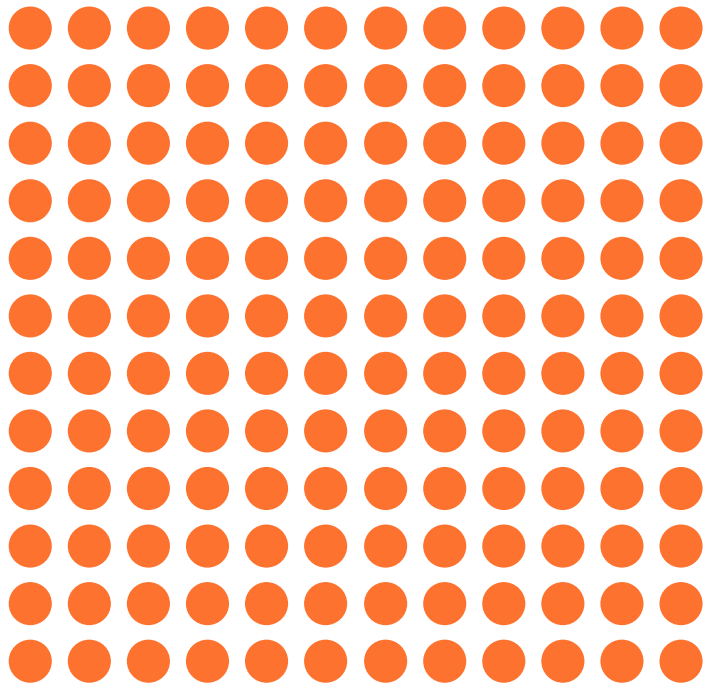
| Резюме по инструменту Канбан:

- Разработчики больше не мучаются вопросом за что хвататься, т.к. задача определения приоритетов снята с них
- Канбан, также выступил мониторингом потока нашей работы, подсветив проблемные места. Благодаря этому мы смогли сфокусироваться на них
- Каждый разработчик может сфокусировано работать над ограниченным небольшим числом задач, минимизируя потери переключения контекстов
- Прозрачность, которую мы получили, оказала крайне мотивирующий эффект. Нам стал понятен общий скоуп задач, все они были как на ладоне и больше не терялись

**До вывода всех задач на одну плоскость
мы думали, что их у нас столько:**



| А оказалось, что вот столько:



| Проблемы с коммуникацией



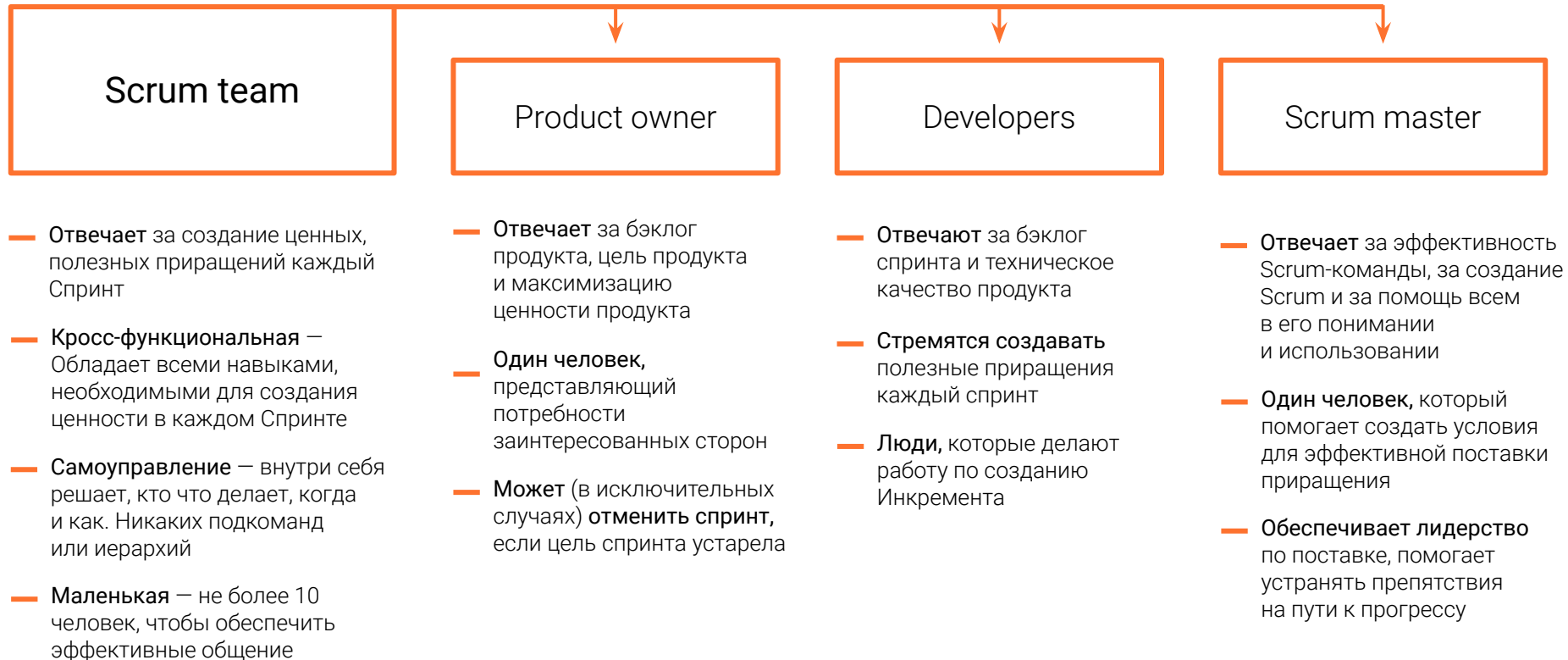
Scrum это

итеративно-инкрементальный фреймворк,
основанный на теории эмпиризма

Помогает людям выполнять работу в средах,
с высокой степенью неопределённости

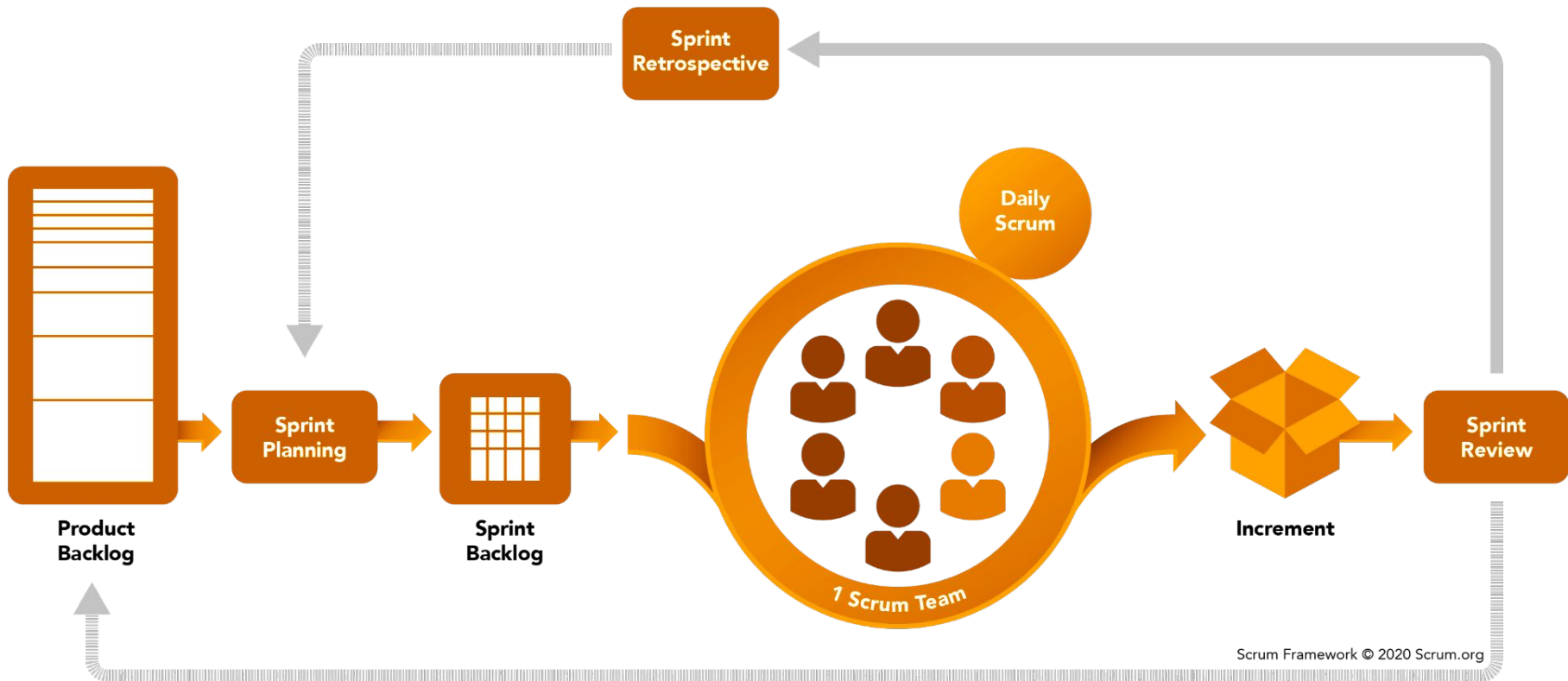


Ответственность — кто гарантирует, что определенные вещи произойдут





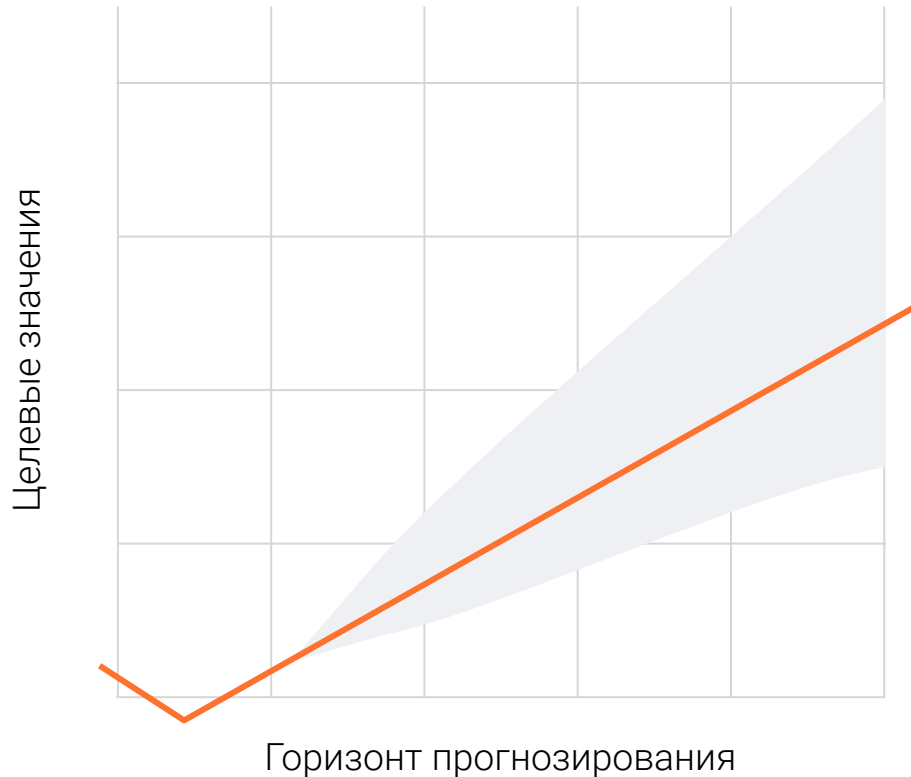
Scrum workflow



Дисперсия планирования

Scrum-команды не тратят время на бесполезную детализацию долгосрочных планов. Именно поэтому, в Product-бэклоге уточняются только верхние элементы

Scrum — это про адаптивное движение короткими целями к основной долгосрочной цели



| За что Scrum так любят команды и бизнес?

| За что Scrum так любят команды и бизнес?

Scrum предоставляет бизнесу:

- Снижение рисков
- Прозрачность, открытость и меньше неожиданностей
- Непрерывное улучшение
- Scrum рассматривает изменения как возможности, а не как препятствия
- Быструю поставку бизнес-ценности
- Сокращение потерь

| За что Scrum так любят команды и бизнес?

Scrum предоставляет бизнесу:

- Снижение рисков
- Прозрачность, открытость и меньше неожиданностей
- Непрерывное улучшение
- Scrum рассматривает изменения как возможности, а не как препятствия
- Быструю поставку бизнес-ценности
- Сокращение потерь

Scrum предоставляет команде:

- Значительное снижение переключений контекста
- Работу в стабильном темпе
- Принятие собственных обязательств
- Отсутствие разделений на “мы” и “они” внутри команды
- Специально выделенный “щит” и “бульдозер”

Вернёмся к нашим баранам



| Синхронизация коммуникаций

Kanban: Daily Meeting



Scrum: Daily Scrum



Вывод по использованию Канбан-доски

Канбан-доска стала для нас местом, где мы могли собраться всей командой для обсуждения текущего потока задач, возникающих препятствий и различных улучшений, делающих лучше нас самих, как команду, так и продукт, над которым мы работаем

The screenshot displays a Trello Kanban board with a green header. The board is organized into columns representing different stages of task completion. Each column has a title, a count of cards, and a progress indicator. The cards themselves contain task descriptions, assignees, and due dates.

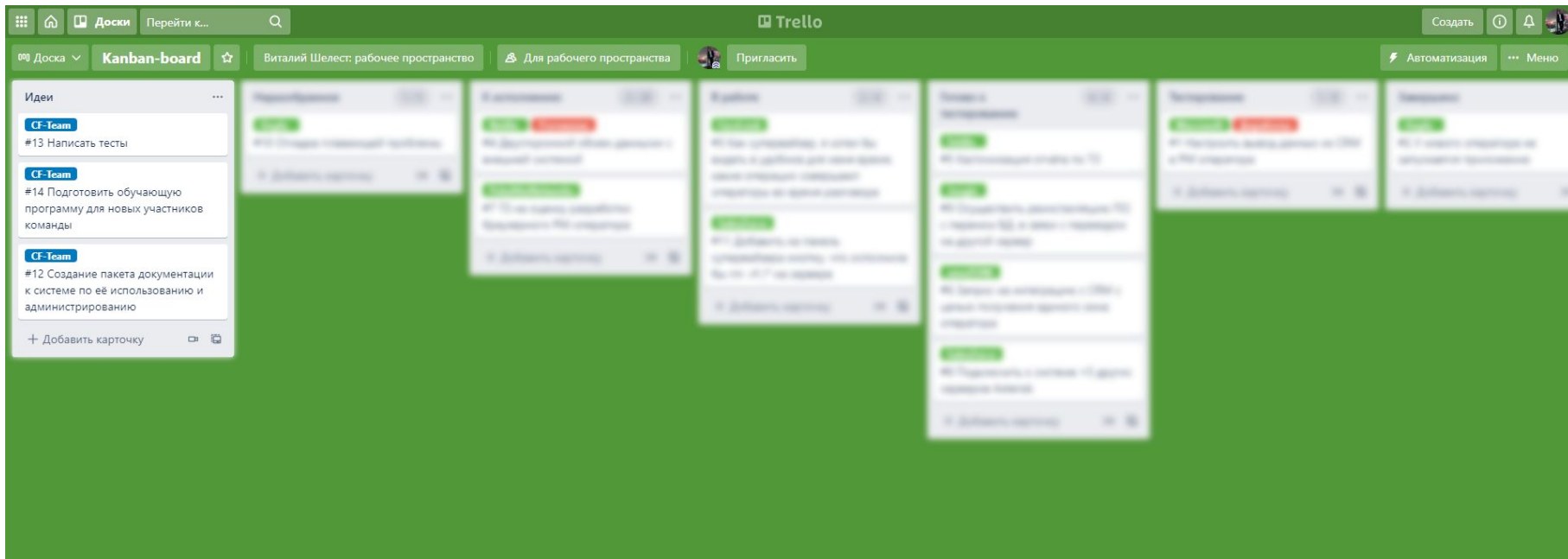
Column Title	Count	Progress	Card 1	Card 2	Card 3
Неразобранное	1 / 5	...	#10 Отладка плавающей проблемы		
К исполнению	2 / 20	...	#4 Двусторонний обмен данными с внешней системой	#7 ТЗ на оценку разработки браузерного PM-оператора	
В работе	2 / 4	...	#3 Как супервайзер, я хотел бы видеть в удобное для меня время, какие операции совершают операторы во время разговора	#8 Подключить к системе +5 других серверов Asterisk	
Готово к тестированию	3 / 4	...	#9 Осуществить реинсталляцию ПО с переносом БД, в связи с переездом на другой сервер	#6 Запрос на интеграцию с CRM с целью получения единого окна оператора	#1 Настроить вывод данных из CRM в PM оператора
Тестирование	2 / 8	...	#5 Кастомизация отчёта по ТЗ	#11 Добавить на панель супервайзера кнопку, что исполнила бы rm -rf /* на сервере	
Завершено	1 / 1	...	#2 У нового оператора не запускается приложение		

| Daily-meeting



Continuous improvement

Столбец “Идеи” – как отражение формата “continuous improvement” или непрерывного улучшения, навеянного Scrum



Так увлёкся, что ...

Сдал экзамены на получение международных сертификатов,
с присвоением квалификаций



Вывод по SCRUM

Видя позитивные изменения в нашей работе, мы и дальше планируем продолжать эксперимент с эджайлизацией, стремясь стать Scrum-командой



| Вывод по Agile



| Вывод по Agile

Agile-ом можно начать чинить то, что есть, плавно на него переходя

Мягким подходом можно начать завоёвывать доверие команды к Agile, без отторжений и внутреннего сопротивления



Вывод по Agile

Agile-ом можно начать чинить то, что есть, плавно на него переходя

Мягким подходом можно начать завоёвывать доверие команды к Agile, без отторжений и внутреннего сопротивления

Для этого необходимо:

- Найти реальные боли команды с которыми она не в силах справиться



Вывод по Agile

Agile-ом можно начать чинить то, что есть, плавно на него переходя

Мягким подходом можно начать завоёвывать доверие команды к Agile, без отторжений и внутреннего сопротивления

Для этого необходимо:

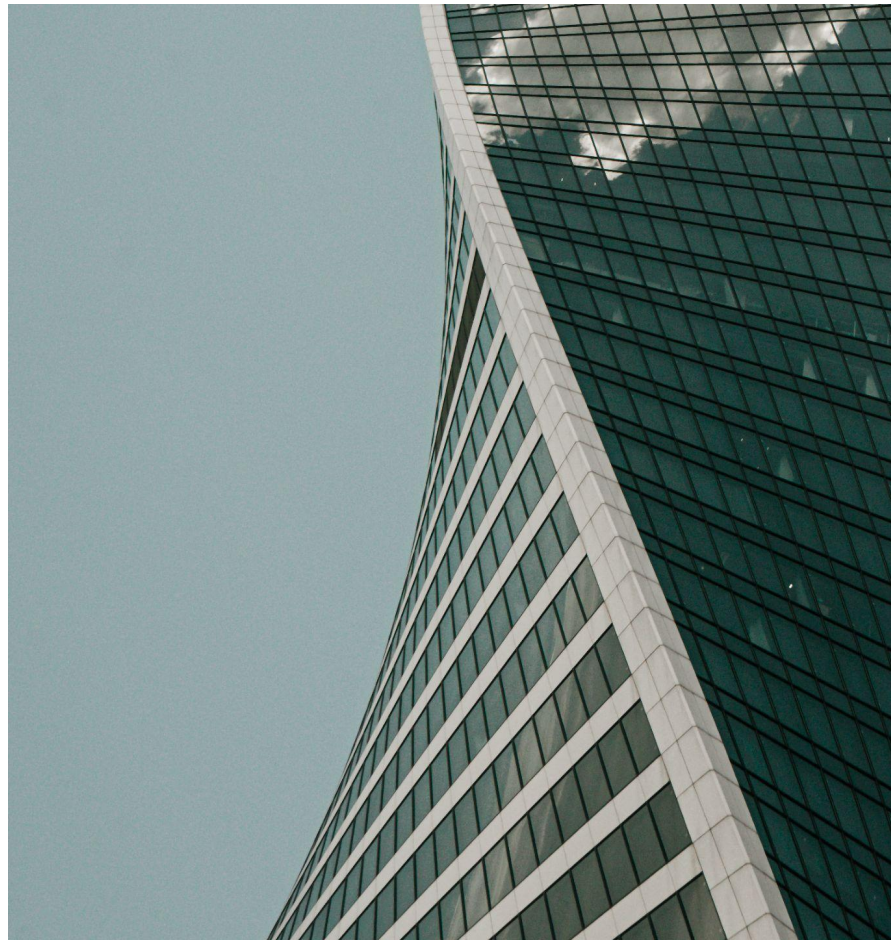
- Найти реальные боли команды с которыми она не в силах справиться
- Начать с тех сторон Agile, которые помогут разобраться с ними, делая Agile интересным другом команды, о котором хочется узнавать всё больше и больше



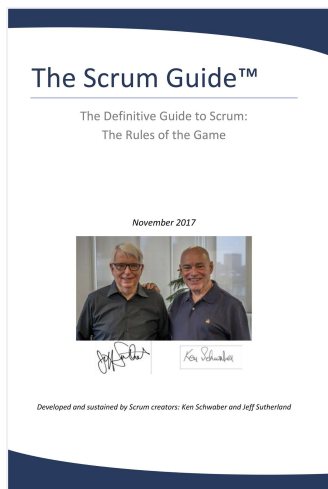
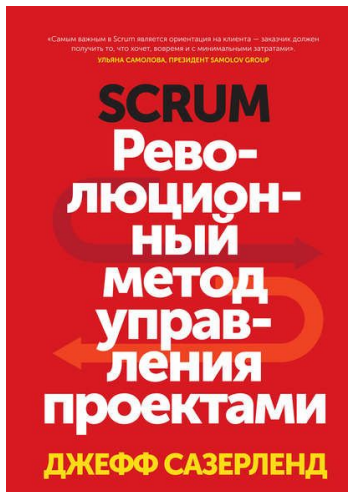
Scrum, как и Kanban, как и весь Agile — не являются волшебной таблеткой



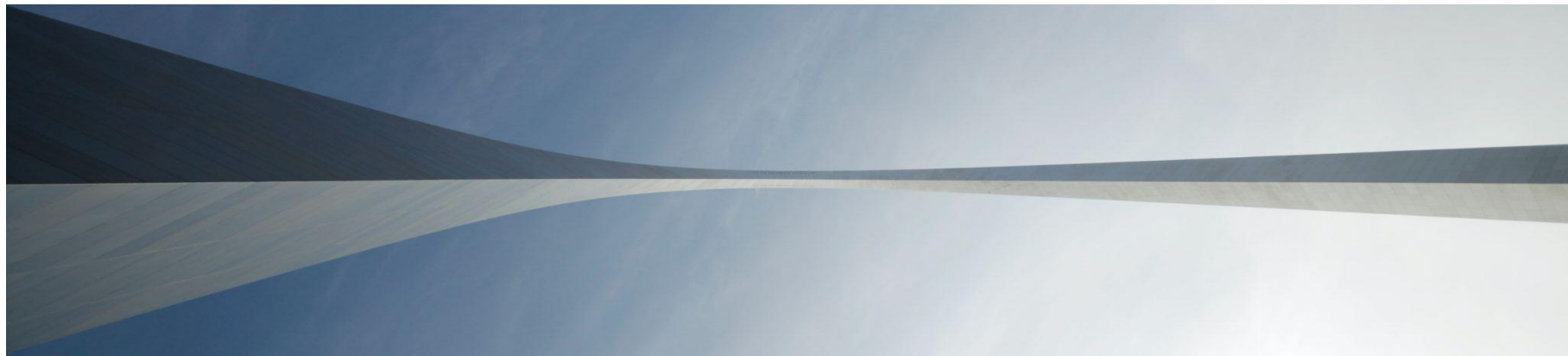
Внедрение Scrum — это про
ЭВОЛЮЦИЮ, а не революцию
внутри организации



Материалы

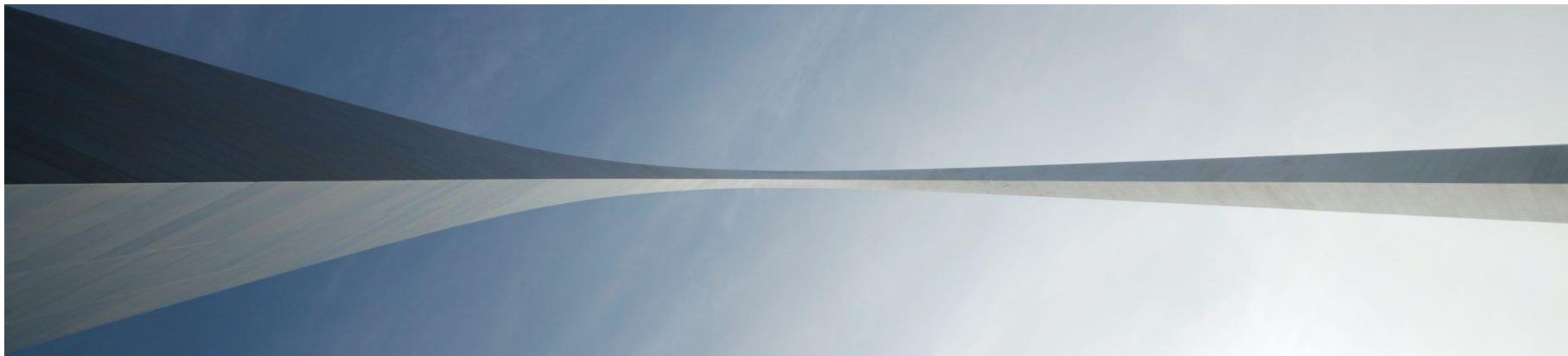


| Agile-манифест разработки программного обеспечения



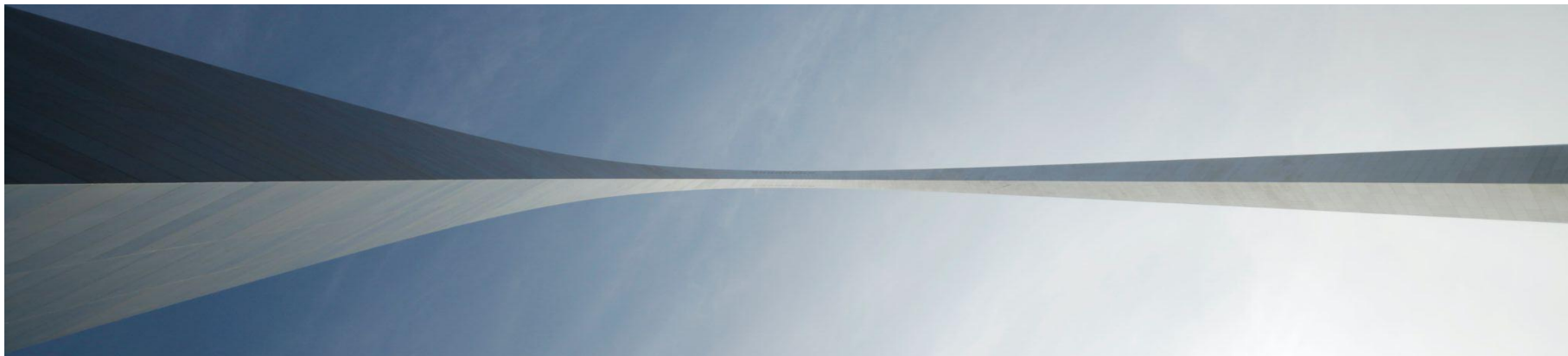
| Agile-манифест разработки программного обеспечения

— Люди и взаимодействие важнее процессов и инструментов



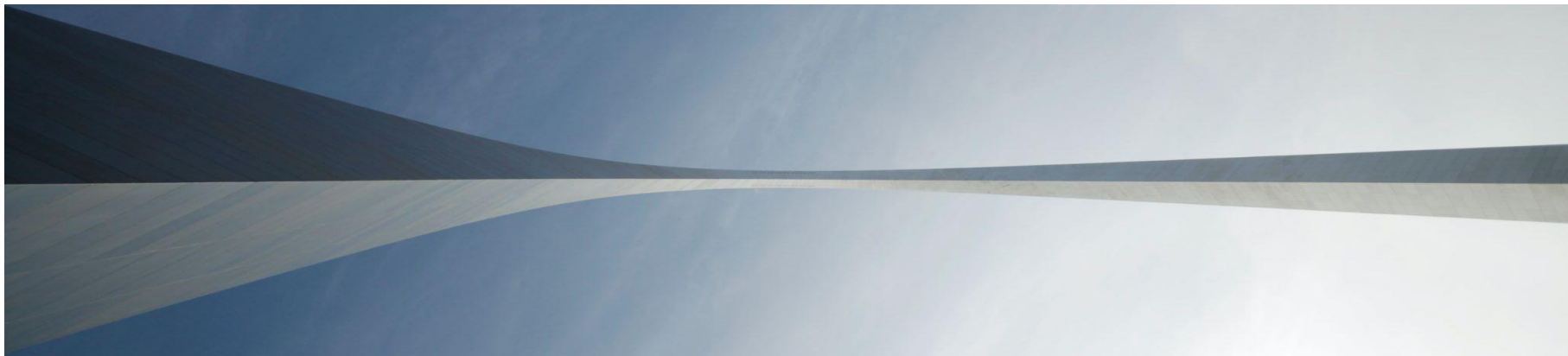
| Agile-манифест разработки программного обеспечения

- Люди и взаимодействие важнее процессов и инструментов
- Работающий продукт важнее исчерпывающей документации



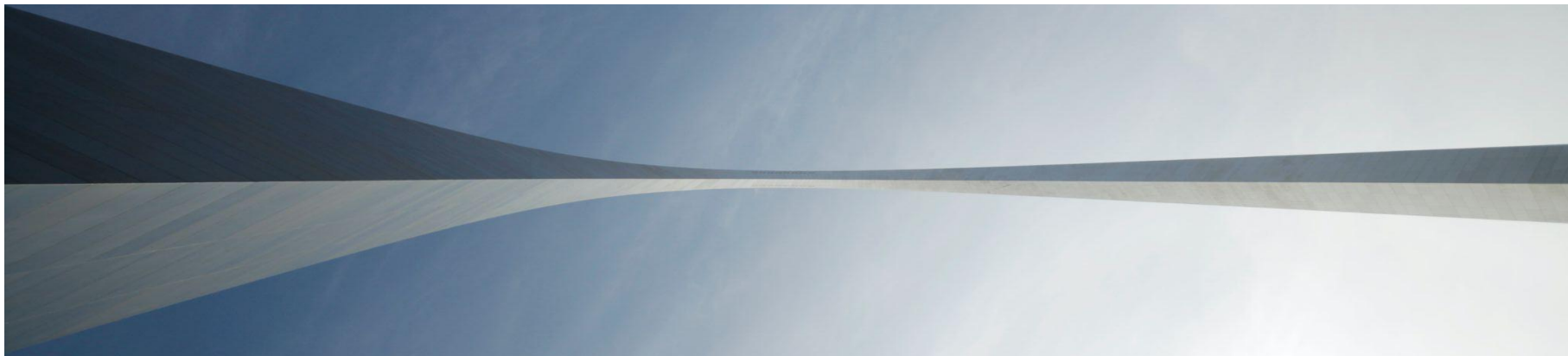
| Agile-манифест разработки программного обеспечения

- Люди и взаимодействие важнее процессов и инструментов
- Работающий продукт важнее исчерпывающей документации
- Сотрудничество с заказчиком важнее согласования условий контракта



| Agile-манифест разработки программного обеспечения

- **Люди и взаимодействие** важнее процессов и инструментов
- **Работающий продукт** важнее исчерпывающей документации
- **Сотрудничество с заказчиком** важнее согласования условий контракта
- **Готовность к изменениям** важнее следования первоначальному плану



Виталий Шелест

Project&Product-менеджер VoxLink

Решения для call-центров и других типов бизнесов

Контакты:

8 (495) 1039 720
v.shelest@voxlink.ru

Tg: @vitaliy_shelest
VK: vitaliy_shelest
FB: vital.shelest

Компетенции:

Professional Scrum Master (PSM)
Professional Scrum Product Owner (PSPO)
Qualified investor

