

Agilné techniky a ich využitie v prospech zlepšenia vzťahu firma – zákazník

Spôsob vývoja softvéru vo svete sa v čase mení a vyvíja. Prečo sa to deje? Každá firma chce uspieť v silnom konkurenčnom prostredí a čo najlepšie uspokojiť potreby svojich zákazníkov.

■ JOZEF KLINOVSKÝ, jozef.klinovsky@asseco-ce.com



Agile, ako jeden z prístupov pri vývoji softvéru, bol vytvorený práve z takýchto pohnutí. Teda v čo najkratšom čase dodávať zákazníkovi najvyššiu pridanú hodnotu, v čo najvyššej kvalite a za primerané ceny. Techniky agilného vývoja sú orientované do značnej miery na interné činnosti vývojových tímov. Aj keď nepriamo, ale dôvodom, prečo ich Agile rieši, je aj tak zase zákazník. Ďalej sa však budeme venovať skôr priamym efektom agilných techník na zákazníka.

Čo vyrábať?

Asi si poviete, že odpoveď by mohla znieť: „To, čo povie zákazník.“ Možno vás prekvapím, ale ja si myslím, že nie. Správna odpoveď je: „To, čo chce zákazník.“ Je niekedy naozaj veľký rozdiel medzi tým, čo zákazník povie, a tým, čo reálne chce a potrebuje. K vyriešeniu tejto hádanky vedie len jedna cesta. Vtiahnuť zákazníka do procesu tvorby produktu a pravidelne a často s ním diskutovať o vlastnostiach budúceho produktu. To je jeden z princípov Agile. Pomocou rozbíjania požiadaviek na čiastkové použiteľné jednotky funkčnosti a ich následným iteratívnym vývojom a dodávkou tak od klienta získavame konzistentnú a pravidelnú spätnú väzbu. Na jej základe spolu so zákazníkom definujeme budúce vlastnosti produktu. Takto možno dokonca docieľiť aj zmenu v pôvodných požiadavkách zákazníka, na ktorých na začiatku trval. Jeden z ďalších efektov je, že zákazník pristupuje k vytvorenému produktu ako k vlastnému dielu a cíti tak čiastočnú zodpovednosť za jeho kvalitu.

Opišme si to

Agile hovorí: „*Funkčný softvér je viac než vyčerpávajúca dokumentácia.*“ Ja by som ešte pridala: radšej menej, ale dobre. Na opis jednotlivých čiastkových funkčností sa v agilných tímoch využívajú „user story“, kde základná štruktúra opisu je: **Ja ako** <rola>, **chcem** <cieľ, túžba>, **aby** <benefit>. Má to značný prínos na pochopenie požadovanej funkcionality, a to najmä posledná časť, ktorá definuje, čo s danou funkčnosťou zákazník získava a prečo sa vlastne požaduje. Dokonca aj zákazník niekedy prehodnocuje svoje požiadavky, keď si uvedomí dôvody, prečo ich chce.

Okrem toho, že bude požiadavka správne zadaná, bude aj vývojový tím po celý čas implementácie mať na zreteli tieto dôvody a vyvaruje sa tak minúť cieľa zákaz-

níka. Chceme predsa robiť to, čo CHCE zákazník.

Ako často dodávať?

Svet sa veľmi rýchlo mení a v oblasti IT to platí dvojnásobne. A preto treba reagovať na tieto zmeny čím skôr.

Znižujete tak riziko, že budete vynakladať prostriedky a vyvíjať niečo, čo už nie je „in“ alebo čo zákazník už nepotrebuje. Okrem toho zákazník získava pocit, že flexibilne reagujeme na jeho požiadavky, a pravidelne dostáva svoju najdôležitejšiu porciu softvéru.

A čo kvalita?

Agilné techniky priamo neriešia kvalitu, ale vytvárajú prostredie, ktoré vedie členov agilných tímov k väčšej zodpovednosti a ich zangažovanosti na konečnom produkte pre zákazníka. Tímy sú postavené okolo produktu a sú čo najviac nezávislé od iných tímov a zdrojov. Mali by teda disponovať vedomosťami a schopnosťami na vytvorenie finálneho produktu. Okrem efektu zvýšenia kvality produktu zákazník ocení aj to, že jeho dodávateľ je kompetentný a o danom produkte má všetky potrebné informácie.

Spätná väzba

Ide o dôležitú vec, a to nielen v prostredí agilných tímov. Na základe spätnej väzby vieme upraviť ďalšie kroky a vyvarovať sa chýb z minulosti. Pri agilnom vývoji poznáme dve základné spätné väzby. Prvá je tá od jednotlivých členov agilného tímu po ukončení každej iterácie vývoja produktu. Volá sa retrospektíva a umožňuje tímu neustále sa zlepšovať. Tá druhá ide od zákazníka a je tiež veľmi dôležitá. Takto získavame od zákazníka

cenné informácie a zbavujeme sa zbytočne vynaloženého úsilia do vývoja softvéru, ktorý zákazník nepotrebuje alebo neuspokojuje jeho potreby. Ešte doplním, že je dobré často ukazovať zákazníkovi hotové časti produktu – vie si to potom lepšie predstaviť a následne lepšie tlmočiť, čo ešte požaduje.

Možno si poviete, nič nové, aj bez Agile chodíme prezentovať výsledky zákazníkovi a získavame tak spomínanú spätnú väzbu. Áno, nič nové, agilné techniky vám však vytvoria priestor, aby ste tak robili pravidelne a často.

Okrem spätnej väzby na vytvorený produkt získavame aj vzájomnú spätnú väzbu na spoločné fungovanie a komunikáciu. Teda umožňuje nám to neustále zlepšovanie a prisposobovanie vzájomných pravidiel a postupov tak, aby vyhovovali oboj stranám.

Záver

Priamymi výhodami pre zákazníka z agilného fungovania pri vývoji softvéru sú:

- zvýšenie flexibility – adaptácia na zmeny počas vývoja,
- získanie najpotrebnejšieho softvéru na začiatku,
- eliminácia nepotrebných administratív,
- zvýšenie transparentnosti vývoja zo strany dodávateľa,
- pohodlnejšie pripomienkovanie hotových častí softvéru ako lúštenie rozsiahlej dokumentácie,
- lepšie pochopenie požiadaviek na oboch stranách,
- zlepšenie dodávateľsko-odberateľských vzťahov (často aj medziľudských).

Agile je spôsob myslenia. Netreba očakávať, že každý zákazník hneď privíta agilné fungovanie a agilný vývoj. Ale tak ako iné veci aj vzťah so zákazníkom sa vyvíja, a preto dajte tomu čas – Agile vám v tom len pomôže.

Autor je Project Manager
Asseco Central Europe, a. s.

