

Nebojte se přiznat, že potřebujete SQA

Internet a technologie 16

Václav Klimeš • vaclav.klimes@nic.cz • 1. 6. 2016



Osnova

- Kvalita
 - Koncept kvality
 - Co je a není SQA (Software Quality Assurance)
 - Proč se zajímat o kvalitu
- Čtyři technické role ve firmě
 - Představení role/Co může prakticky dělat
 - Přínosy role ke kvalitě



Kvalita



Základní pojmy

Kvalita

- stupeň splnění požadavků souborem inherentních charakteristik

ČSN EN ISO 9000:2005

Model kvality softwaru

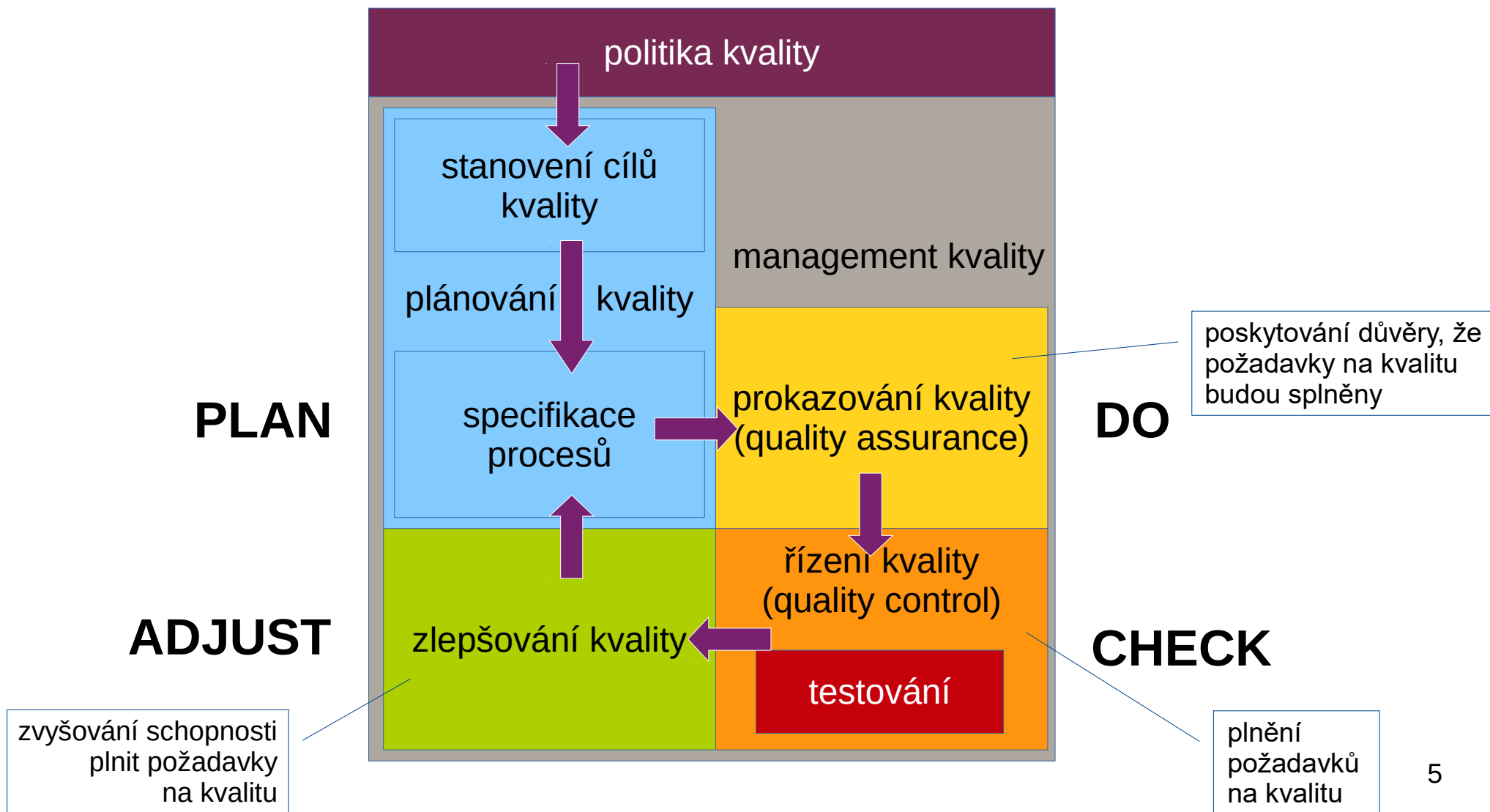
- funkční vhodnost, účinnost, kompatibilita
- použitelnost, spolehlivost, bezpečnost
- udržitelnost, přenositelnost

ISO/IEC 25010:2011



Koncept kvality

ČSN EN ISO 9000:2005



zvyšování schopnosti plnit požadavky na kvalitu

poskytování důvěry, že požadavky na kvalitu budou splněny

plnění požadavků na kvalitu



Přínosy péče o kvalitu

- Udržování zaměření na stanovené cíle
 - zlepšování se, zlepšování produktů, vztahy se zákazníky i mezi pracovníky, ...
- Efektivní používání zdrojů
 - čas, úsilí, hardware, ...
- Větší hodnota produktů
 - software, služby, ...
- Spokojenost a důvěra zainteresovaných stran
 - zákazníci (interní i externí), technici, management, ...



Testeři



Co můžou testeři dělat pro kvalitu

- Testovat specifikaci, zadání, dokumentaci, ...
 - úplnost, jednoznačnost, konkrétnost, srozumitelnost, správnost, ověřitelnost, adekvátnost, ...
- Zapojovat zákazníky
 - ujasňování požadavků
 - provádění akceptačního testování se zákazníkem
- Zaznamenávat své osvědčené postupy
 - konkrétní: testovací případy a popis produktu
 - obecné: pro zastupitelnost



Přínosy testerů ke kvalitě

- Udržování zaměření na stanovené cíle
 - poskytování informací o kvalitě produktu a zbytkovém riziku
- Efektivní používání zdrojů
 - systematické podněty ke zlepšení a rozvoji
- Větší hodnota produktů
 - funkční vhodnost, kompatibilita, použitelnost, spolehlivost
- Spokojenost a důvěra zainteresovaných stran
 - mediace mezi vývojáři a interními zákazníky



Vývojáři



Co můžou vývojáři dělat pro kvalitu

- Revidovat si navzájem kód
- Vytvářet jednotkové testy
- Psát (vývojářskou) dokumentaci
- Používat kontrolní a refaktorační nástroje
- Dodržovat, vytvářet a reformovat pracovní postupy (coding standard, ...)
- Úzce spolupracovat s testery



Dokumentaristé



Dokumentace a dokumentaristé

Technický dokumentarista je profesionální autor dokumentace, jehož úkolem je shromažďovat, uspořádat a rozšiřovat technické informace a koncepty srozumitelnou formou, která je adekvátní cílovému posluchačstvu

(technický dokumentarista = technical writer)

Vytvoření dokumentace nemá být samoučelné, ale má být činností, která přidává hodnotu.

ČSN EN ISO 9000:2005

13



Co dělá dokumentarista (1)

- Vytváří (a aktualizuje) dokumentaci
 - ne tu, která je potřebná pro vývoj – tu lépe vytvoří jiní:
 - **ne analytická** (soupis požadavků, analýza, ...)
 - **ne organizační** (plány, zápisy ze schůzek, ...)
 - **ne vývojářská** (komentáře v kódu, architektura, rozhraní komponent, ...)
 - **ne testovací** (testovací případy, sady a plány, zprávy o testech)
 - nýbrž tu, která míří k uživatelům – vývojáři mají malý odstup:
 - **uživatelská** (uživatelská příručka, nápověda, znalostní báze, ...)
 - příp. **administrátorská** (instalační příručka, popis konfigurace...)
 - příp. „**obchodní**“ (soupis vlastností, ...)



Co dělá dokumentarista (2)

- Sepisuje a reviduje stávající dokumentaci
- Může radit ohledně dokumentace, kterou nevytváří
- Může revidovat či testovat dokumentaci, kterou nevytváří
- Navrhuje koncepci dokumentování
 - potřebné technické prostředky: formální jazyk, software...
 - umístění dokumentace
 - způsob uchovávání, aktualizace a rozšiřování dokumentace
 - označování, pojmenování a formální náležitosti dokumentace
 - pokyny pro vytváření
- **Podpůrně: seznamovat (se) s dokumentovanými systémy**



Přínosy dokumentaristů ke kvalitě

- Udržování zaměření na stanovené cíle
 - **zacílení na zákazníky**
- Efektivní používání zdrojů
 - **efektivní uspořádání informací**
- Větší hodnota produktů
 - **použitelnost, udržitelnost**
- Spokojenost a důvěra zainteresovaných stran
 - **spokojení zákazníci, dílem i kolegové**



Sekundární podpora



Sekundární podpora

Co je sekundární podpora

- služba, která zajišťuje úplné a systémové odstranění problémů zjištěných při používání a provozu informačního systému
- stručně a nepřesně: technická podpora zákaznické podpory

Co řeší

- případy, u nichž nejsou dosud známá řešení
- nestandardní provozní požadavky
- případy, které nelze řešit operativně: požadavky na drobné změny a úpravy



Přibližný postup sekundární podpory

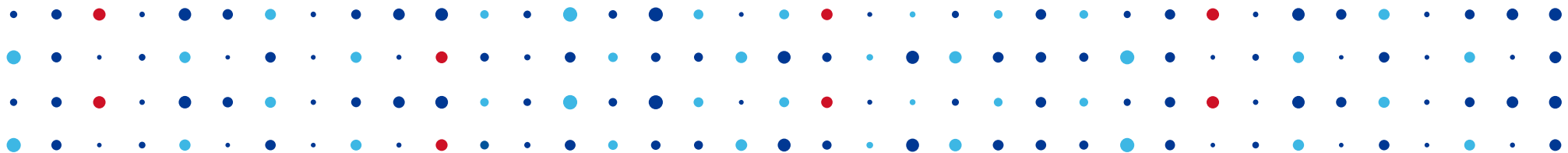
1. Přijmout hlášení od helpdesku
2. Zjistit a najít potřebné informace (helpdesk, databáze, dokumentace, reprodukce chyby, ...)
3. Buď vyřešit, anebo
 - i. upřesnit, konkretizovat a zobecnit zjištěné informace
 - ii. vytvořit hlášení pro techniky
 - iii. přiřadit hlášení kompetentní osobě a postarat se, aby záležitost nezapadla
4. Poskytnout helpdesku a/nebo zákazníkovi vyjádření



Přínosy sekund. podpory ke kvalitě

- Udržování zaměření na stanovené cíle
 - zacílení na zákazníky
 - propojování oddělení
- Efektivní používání zdrojů
 - zamezení ztráty podnětů ke zlepšení od zákazníků
 - úspora kapacit vývojářů a administrátorů
- Větší hodnota produktů
 - větší použitelnost (podpora je součástí produktu)
- Spokojenost a důvěra zainteresovaných stran
 - rychlejší a účinnější řešení technických problémů zákazníků
 - nižší frustrace zákaznické podpory





Závěrem

Každý může pro kvalitu něco dělat!

Václav Klimeš • vaclav.klimes@nic.cz

