

Con il fine di strutturare meglio le informazioni contenute all'interno dell'intervista, questa è stata divisa in capitoli. Ad ogni riga della tabella corrisponde un capitolo.

Nella colonna sinistra è riportata l'intervista, in quella di destra sono riportati il titolo del capitolo, che ne riassume il contenuto, e gli insights ricavati dal capitolo.

I colori mettono in relazione l'insight ricavato con il pezzo di intervista a cui fa riferimento. Per ogni capitolo, i colori fanno riferimento solo al capitolo specifico e sono indipendenti dagli altri.

<p>R</p> <p>La prima domanda che ti vorrei fare è qual è stato il tuo ruolo all'interno del team di progetto e come aiutato il progetto a raggiungere il successo?</p> <p>I</p> <p>Allora direi che all'interno della di Coolshop sono un Paladin senior, quindi diciamo fuori dalle sue mura sono un Project Manager con compiti anche da analista funzionale. Sui progetti come ho aiutato a Raggiungere il successo di questo progetto, direi coordinando le risorse, coordinando le necessità e facendo incontrare la necessità del cliente. Con le necessità delle nostre risorse interne, quindi, tempi, tempistiche degli sviluppi. Degli sviluppatori. Direi principalmente il compito principale. Questo poi ci sono un sacco di compiti di contorno. Reportistica interna. Ed altro.</p>	<p>RUOLO INTERVISTATO</p>
<p>R</p> <p>Come pensi che sia stata condotta la comunicazione all'interno del TEAM? Qual è secondo te la qualità della comunicazione interna? Secondo te tutti all'interno del team sapevano sempre quello che dovevano fare, Qual era la priorità di ogni task che era rassegnato? I cambi di priorità erano comunicati in tempo e in modo efficace?</p> <p>I</p> <p>Mhm. Nei confronti degli sviluppi, Abbiamo cercato di evitare di cambiare ordine agli sviluppi, perché in un certo quale modo vuol dire introdurre un po' di contest switch che ovviamente vai a pagare in termini di efficienza, quindi lo facciamo solo verso persone opportunamente scelte, magari perché in presenza e con cui riusciamo a comunicare meglio. Questo ci permette di indirizzarlo in modo molto più efficace. Di solito sono task molto circoscritti, in cui cerchiamo di dare veramente tutte le informazioni che servono e accertandoci che sia qualcosa di risolvibile in massimo massimo due ore. Questo è una cosa che è successo anche recentemente, perché comunque ci siamo impegnati nei confronti del cliente di rilasciare alcune funzionalità che loro ci hanno chiesto di recente. Per rispettare questi tempi stretti abbiamo fatto queste cose. Questo nei confronti degli sviluppi. Per quanto riguarda la parte funzionale del team e del leader tecnico C'è ancora molta da fare. Quindi quello che stavo cercando di impostare, per esempio. è una board in stile Trello Per essere più chiari e che deve essere condita con tutte le informazioni circa i task assegnati</p>	<p>COMUNICAZIONE INTERNA</p> <p>Cambio priorità riduce efficienza</p> <p>Mancanza di processo con Technical Leader</p>

<p>R quindi cosa esattamente è mancato secondo te Cosa vuoi implementare con questa Board, cosa vuoi migliorare?</p> <p>I è mancato il processo, secondo me. Siamo persone, siamo esseri umani, quindi ognuno di noi deve Combattere contro i propri spigoli e nel momento in cui siamo in team bisogna combattere contro gli spigoli degli altri. Io nei confronti del Technical Leader di questo progetto ho bisogno di essere Molto presente per comunicargli quali sono le priorità e vorrei che questa cosa fosse più strutturata. Ho provato in passato con l'introduzione di Trello e non ha tantissimo funzionato. Perché c'è già Jira, quindi c'era un po' astio verso Questa nuova piattaforma, quindi sto cercando di portare la funzionalità dentro Jira e fare in modo che ci sia un processo, proprio quello che mancava prima. Processo che vuol dire che quando le cose sono lì io sono sicuro che le cose vanno avanti senza Che io le ricordi ogni Ora, ora e mezza.</p>	
<p>R Ok, molto chiaro. Proprio parlando del technical leader, credo che il problema per cui ciò accade [difficoltà a seguire le priorità] è che oberato di cose da fare. Probabilmente è risorsa che ha Più cose da fare all'interno del team. Quindi, ci sono stati dei momenti durante i progetti in cui è risultato essere il collo di bottiglia.</p> <p>I Spessissimo.</p> <p>R Cosa è stato fatto Da parte dell'azienda o da parte tua, o anche da parte sua per risolvere queste situazioni, per allargare il collo di bottiglia.</p> <p>I Il tecnica Leader è sempre stato un grosso collo di bottiglia durante tutto il progetto perché ha molti compiti su sulle sue spalle. Ti direi che Io sono una persona che ho molte conoscenze tecniche, Perché il mio background è comunque informatico, Quindi probabilmente quello che ho cercato di fare quando è stato possibile cercare di giostrarmela da solo in tutti i modi possibili e immaginabili prima di andare da lui, Dalla fase di testing nella fase di definizione della funzionalità; cercare di definire tutto il possibile, prima di andare da lui. In questo momento il Tecnica leader, segue moltissimo gli sviluppi, perché comunque non ha delle persone completamente autonome e Se non le seguisse in questo modo, si prenderebbero delle scelte tecniche che poi dovrebbe rivedere. Questo è già successo in passato E a livello tecnico Lui fa molti passaggi prima di poter dire se una cosa va bene per come è stata sviluppata, per esempio, mergia il codice branch vede se gli piace eccetera eccetera. Non è la cosa ottimale per i tempi, ma porta ad alta qualità. Quindi</p>	<p>RUOLO DEL TECHNICAL LEADER</p> <p>Technical Leader Collo di Bottiglia</p> <p>Necessità di Team più autonomo</p>

<p>sicuramente ci sarebbe bisogno di Persone che siano molto più autonome e che abbiano molto di più Il contesto dell'APPLICATIVO. Essendo un applicativo single page application, significa che spesso tocchi qualcosa usato da molte altre parti, quindi bisogna toccare un giudizio e il technical leader lo sa, mentre il singolo sviluppatore spesso no. Quindi ha bisogno di persone che siano più capaci su questo aspetto. Cosa è stato fatto? purtroppo non molto. è un lavoro Continuo in cui bisogna cercare di formare mano mano le persone sul progetto e di formare la formamentis per questo tipo di attività. Un'altra cosa che sicuramente non è stata fatta e Purtroppo Togliere una persona dal team che invece. Non è stato per niente performante. Quindi una persona faceva parte del nostro team e doveva essere seguita costantemente dal Tecnical Leader . Quindi io ho suggerito. Di toglierla dal team. Ha fatto le dovute valutazioni ed stata rimossa dal team Questo ha liberato un po di tempo, perché comunque alla fine le cose le faceva due volte: una volta gliele assegnavano e una volta dopo aver ottenuto il suggerimento dal Technical Leader in Call. Per il resto soffre un po' Sull'organizzazione dei suoi tempi, sull'Organizzazione delle priorità, quindi altre cose su cui gli ho dato fortemente una mano è stata ricordargli quali sono le priorità da portare avanti che ci ha permesso di concentrarci su quegli aspetti che per il cliente erano Più pressanti.</p>	
<p>I Nel frattempo, senza esporre la la nostra effettiva capacity, siamo riusciti nei ritagli ad andare a correggere alcuni errori passati. Su altre funzionalità che poi sono risultate un po buggate o mancanti.</p> <p>R Perché pensi che si sia persa questa parte? Quindi perché pensi che Successivamente avete dovuto correggere o proprio implementare delle funzionalità che ci si aspettava, invece che fossero funzionanti?</p> <p>I Perché direi che Non sono state Definite e descritte In maniera chiara e inequivocabile e perché è mancata una fase di test. Il normale processo è che inizialmente ti descrivo la funzionalità Che ti aspettavi di ricevere E purtroppo, se se devo dire la verità su questo aspetto Su molti di function design passati, non credo ci sia stata un livello di definizione Corretto, quindi mancano molte informazioni. Poi c'è stata una fase di sviluppo su cui purtroppo non posso dire nulla, Non ho seguito perchè non ero il paladin senior di questo progetto E successivamente La fase di test non è stata esaustiva, quindi ci vuole un testbook con tutte le casistiche , NATO dall'analisi di functional design, non NATO dagli sviluppi, che spieghi Come mi aspetto che la funzionalità si comporti all'interno dell'applicativo Con annesso Test passato o test non passato e secondo me Queste due fasi sono state manchevoli o parzialmente manchevoli. Solo successivamente il cliente ha iniziato a testare</p>	<p>CORRETTEZZA DELLE FUNZIONALITÀ</p> <p>Functional Desing non vincolanti</p> <p>Manca definizione fase di test</p> <p>Vincoli del cliente assenti</p>

<p>veramente queste parti e ad accorgersi che c'erano delle mancanze. Altra mancanza, scusami, faccio un salto indietro, quando Quella funzionalità è stata consegnata al cliente, Bisognava essere più chiari Nel comunicare al cliente che in un tempo predefinito avrebbe dovuto comunicarci eventuali problemi sul funzionamento. Essere più diretti e dirgli hai 2-3 settimane per dirmi cosa non va. Se me lo dici dopo, non lo faremo. Quindi, riepilogando: functional design non completi, Test non completi o non fatti, Essere diretti e chiari col cliente sulle tempistiche della loro parte sui test. Questo secondo me sono le tre mancanze che ci sono state all'interno del progetto</p> <p>R</p> <p>Riesci a definire come mai ci sono state queste mancanze?</p> <p>I</p> <p>Sulla parte del functional design mi sembra una costante. Molti Functional design che sono usciti avevano quei problemi , quindi mi sembra quasi un metodo di lavoro, Che però mi sembra approssimativo. Quindi qualcuno non ha fatto bene la sua parte del lavoro. Sulla parte di Testing di nuovo, Scrittura approssimativa E mancanza di feedback se sono stati effettivamente fatti Quindi io non posso recuperare lo storico per dire sì, sono stati fatti e sono stati passati. Quindi non saprei dire neanche se sono stati fatti, magari potremmo anche essere solo Stati scritti. Spero di no, però non posso assicurarlo. L'ultimo punto, Mancanza di chiarezza col cliente, Comunicazione che è mancata la parte nostra.</p>	
<p>R</p> <p>So che C'è stato un momento durante il progetto in cui è il technical leader era così tanto oberato di lavoro che è stato affiancato da un secondo technical leader. Parlandone con il vecchio Paladin Senior, lui ha espresso l'idea che un secondo technical leader sarebbe servito sin da subito, In quanto poi successivamente, nel momento in cui mancava al secondo TL Gran parte del background che aveva solo il primo, Alcune scelte non sono state Congeniali al progetto. Potresti fare la stessa valutazione, quindi secondo te servivano effettivamente due technical leader da subito, oppure pensi sia soltanto un discorso di processo e quindi di Impostare il lavoro nel in un modo diverso, ma con le stesse risorse?</p> <p>I</p> <p>So che il tecnico leader è stato richiesto, non so bene a che punto del progetto, ed è stato richiesto perché il carico di lavoro era troppo Importante per una persona sola, quindi il technical leader ha richiesto Un'altra persona che lo affiancasse non saprei dirti se è stata la scelta giusta, ma sicuramente ti so dire che non ha funzionato molto bene. Nel senso che Molte delle funzionalità su cui abbiamo trovato Problemi Sono state seguite Giusto appunto dalla tecnica dal technical leader aggiuntivo che è stato messo successivamente. Eh, quindi secondo me se metti una persona del</p>	<p>GESTIONE DEL TEAM</p> <p>Affiancamento Technical Leader inefficace</p> <p>Mancanza di comunicazione con nuova figura</p> <p>Possibile soluzione: Risorsa dev con maggiore seniority</p>

<p>             genere comunque ci deve essere un grosso allineamento tra i due technical leader, in modo che portino avanti allo stesso metodo di lavoro, stesse scelte Tecniche più o meno insieme. E poi alla fine mi è sembrato di capire che comunque questa nuova figura si sia scontrata un po' con il paladin senior che seguiva il progetto, quindi c'era un po' di tensione nel team E quindi secondo me non ha funzionato Il rapporto tra questa aggiunta e il paladin senior e questa aggiunta e il technical leader. In questo caso non ha funzionato, probabilmente avrebbe fatto molto più comodo Una persona, un dev senior che fosse in grado di portare avanti lo sviluppo di una funzionalità quasi da solo, In maniera autonoma, Piuttosto che un'altra persona che ha spezzettato i vari task per gli Sviluppatori e che poi non si sia allineata con lo standard progetto che il technical leader stava portando avanti.           </p>	
<p>R</p> <p>Parlando del ruolo che hai avuto durante il progetto, tu sei entrato se non mi sbaglio durante la release due, però come figura più da analista funzionale, per poi durante l'inizio della Release 5 hai ricoperto un ruolo più da project manager. Com'è stato il tuo ingresso iniziale al progetto?</p> <p>I</p> <p>Allora io sono entrato all'inizio della Release 2 con l'obiettivo di seguire le attività Specifiche per una integrazione Che sono quelle tra la piattaforma che attualmente è in piedi e il CRM Che il cliente voleva prende In considerazione per l'attività. Sono entrato con l'obiettivo di coprire specificatamente quell'integrazione.</p> <p>Integrazione su cui il cliente non era assolutamente Preparato, infatti, aveva Inizialmente chiesto assistenza ad una società di consulenza Indiana Con cui poi non si è trovato bene, che di conseguenza ha mollato Lato cliente c'è un team interno che sta seguendo l'integrazione di questa piattaforma, che non è stata supportata da un soggetto terzo che conoscesse la piattaforma, e che quindi si è trovata un po' sguarnita a livello di conoscenza. Quindi io sono entrato per lavorare su un applicativo che neanche io conoscevo, quindi per me è stato importante recuperare un po di conoscenze su salesforce per poi poi aiutare il cliente. quindi questo ha richiesto molto lavoro E molto lavoro Forse il mio focus per 2-3 mesi è stato su questo, concentrandomi sull'integrazione di due o tre entità diverse all'interno del nostro applicativo, ossia Lead, Quote e Ordini</p> <p>R</p> <p>Volevo chiederti se il tempo stimato in fase di pianificazione del progetto era sufficiente, oppure se sei andato lungo perchè non conoscevi il prodotto.</p> <p>I</p> <p>La stima era già stata fatta su questa integrazione Quindi io sono entrato corsa. Sono convinto che siamo andati lunghi, A) perché io non conoscevo il prodotto B) perchè loro non conoscevano brutto,</p>	<p>INTEGRAZIONE SALESFORCE</p> <p>Cliente impreparato</p> <p>Team impreparato</p> <p>Efficienza del Team</p> <p>Cliente non Responsive</p>

quindi anche da parte loro ci sono state parecchie discussioni sul tema e quindi entrambe le parti, soprattutto la loro eh.

R

Mi chiedevo se lato tuo l'azienda Ti ha in qualche modo aiutato nel momento in cui non conoscevi il prodotto, se avevi

Documentazione necessaria, o sei andato un po' allo sbaraglio, insomma. E se poi invece, nel momento in cui mi ha detto che Il cliente ha assunto un'Agenzia per farsi aiutare e nel momento in cui non si è trovata bene, Coolshop ha avuto in qualche modo la possibilità di Pusharli per farsi aiutare in modo da non andare lunghi sul progetto.

I

Per rispondere alla prima domanda, No. Non ho avuto aiuti su questo, ma penso di averlo chiesto. Mi è stato chiesto ho accettato di approfondire questa parte di salesforce, quindi da quel momento mi sono adoperato Per recuperare le informazioni. Cioè ricostruirmi la storia e le necessità Per questa specifica integrazione.

R

Ma scusami però, quindi tu hai lavorato un po' come se non avessi avuto un budget su questa integrazione Perché in realtà non sapevi quanto tempo ci avresti dovuto mettere e però, se tu l'avessi saputo, magari avresti potuto lavorare in modo più efficiente perché ti dicevi ok io in 20 giorni, 20 Man Days devo fare questa cosa, siccome Non c'è la faccio, ho bisogno di un aiuto da parte dell'azienda, che ti avrebbe in qualche modo aiutato per concludere più velocemente.

I

Può essere, non so quante persone in realtà ci fossero in azienda che avessero quel tipo di conoscenza all'epoca, quindi mi sono confrontato con altre persone senza richiedere l'intervento all'azienda, ma semplicemente tra colleghi anche di altri progetti ho Preso qualche spunto, ma mi sembrava che fossi più avanti rispetto ad altri su questo tema. E soprattutto a quello che dovevo guardare io era molto più specifico rispetto a quello che magari dovevano fare altri colleghi su altri progetti, quindi non credo che avrei potuto Farmi aiutare da qualcuno dell'azienda. A meno che non fosse qualcuno di esterno Che avesse conoscenze approfondite sul merito

R

Lato cliente, se in qualche modo Coolshop ha avuto modo di pushare il cliente per farli andare più veloci di pagamenti, dire ok non vi siete trovati bene con questa azienda di consulenza, trovatene un'altra perché noi ci siamo accordati su questi tempi

I

Credo che abbiamo saputo questa cosa che avrebbero lasciato il loro Consulente successivamente rispetto a quando è capitato. Quello

<p>che è stato fatto è Continuamente da parte mia è cercare di pushare La referente del cliente su questa parte, in modo che si commentasse su delle date Ed è stata una cosa molto ma molto, molto difficile. Quindi a un certo punto, quando le cose sono andate molto per le lunghe, abbiamo dovuto alzavo la mano e comunicare ai capi dell'azienda cliente, guardate che questa cosa deve assolutamente chiudersi, committatevi per una data altrimenti le cose non si fanno. Quindi in quel momento è arrivata effettivamente una presa di posizione con una data in cui sarebbe dovuto essere tutto pronto. In generale Per arrivare a questo abbiamo richiesto un meeting settimanale con il team che seguiva questa parte di integrazione lato cliente e durante il meeting, ogni settimana dovevamo rivedere lo status delle cose e pushare perché si committassero su delle date Penso sia stata una delle cose più più difficili con cui ho avuto a che fare, Far prendere coscienza nelle tempistiche delle date necessarie per completare il progetto lato cliente</p>	
<p>R Ok, molto chiaro. Se puoi continuare con la storia della tua passaggio di consegna.</p> <p>I Quindi a un certo punto mi è stato comunicato dall'azienda, mi è stato chiesto dal mio tutor se avessi voluto intraprendere il ruolo di Paladin Senior per quel progetto Quindi quando Ho accettato, abbiamo provato nel tempo ad effettuare il passaggio di Consegna. Ossia il passaggio di Conoscenze che il vecchio Paladin Senior aveva dopo tre anni di progetto erano tante. Ad un certo punto Abbiamo cercato di farlo organizzando dei meeting Giornalieri per 2-3 settimane In cui cercava di passarci parte della conoscenza. C'erano anche altre persone che sarebbero dovute entrare nel progetto, quindi ci faceva comodo essere insieme in questi meeting. Però comunque non avrei mai coperto il 100% delle conoscenze. Quindi a un certo punto su spinta della direzione di Coolshop abbiamo detto Facciamo in modo che Tu [riferito a sé stesso] sia la faccia con cui parlano e Poi ti porti a casa che devi approfondire e successivamente gli dai Risposta. Quindi, a un certo punto è diventato un OK, faccio io le call, tengo io gli stand up, tengo io tutti i meeting E poi mi appoggio sul team per avere le informazioni che il cliente mi chiede. Ad agosto il passaggio di consegna è stato effettivo probabilmente per Colpa o grazie alle ferie. Nel momento in cui l'altro Paladin Senior è andato in ferie io ho dovuto tenere tutto E da quel momento in poi il vecchio Paladin Senior non si è più fatto vedere dal cliente, ma ci ha aiutato sporadicamente, su qualche richiesta sul quale non ero totalmente autonomo Quindi, Questo più o meno è stato il passaggio di consegna, è stato un passaggio di consegna non ben organizzato non ben dichiarato, probabilmente col senno di poi, andando a vedere quali sono i compiti specifici del Paladin senior, avremmo potuto dire ok, da qui a tot mesi tu devi Andare a coprire queste funzionalità, queste</p>	<p>PASSAGGIO DI CONSEGNA</p> <p>Organizzazione Knowledge Transfer</p> <p>Mancanza di documentazione</p>



<p><b>mansioni, E organizzarsi per rendere questa cosa molto più snella</b></p> <p>R</p> <p>L'idea quindi sarebbe stata che tu all'inizio avresti dovuto vedere solo la parte di Salesforce e poi mano a mano avresti potuto prendere più funzionalità E allargarti sempre di più fino a prendere tutto il progetto.</p> <p>I</p> <p>Dipende, dipende dalle tempistiche. A livello di funzionalità ci sono un sacco di funzionalità che ancora oggi non conosco, quindi probabilmente sarebbe stato Molto lento fare un lavoro del tipo OK, capisco che cosa c'ho sotto sotto il cofano di questo applicativo, per poi essere autonomo. Sarebbe stato molto lungo e molto complesso. <b>Secondo me la cosa giusta sarebbe stata: ok le tue mansioni sono queste, mi aspetto che tu tra due mesi, tre mesi Sia tu a portarle avanti, e lasciando l'altro Paladin Senior come tuo supporto. Quindi invertire i ruoli iniziali.</b> E nel momento in cui io ricopro il ruolo che Effettivamente dovrei ricoprire, so e mi porto già avanti sulle mansioni che poi devo andare a fare Successivamente. Ovviamente, qual è il downside di questo: che il cliente mi chieda al volo come funzioni una cosa e io non lo so Ovviamente per me questo non è un problema nel momento in cui io posso dire OK, Lo devo approfondire, ti do una risposta Successivamente via mail o al prossimo meeting, Una volta che ho approfondito la questione.</p> <p>R</p> <p>Parlando con l'altro Paladin Senior di questo è che secondo lui uno dei motivi principali per cui è andato male il passaggio di consegna è che è mancata una sorta di documentazione riguardo il cliente, quindi magari molto spesso lui prendeva degli accordi con il cliente, che poi non sono stati documentati, e quindi poi non sono stati trasferiti. Ti ritrovi con questa opinione?</p> <p>I</p> <p>Sì, ma discorso generale, anche a livello di documentazione del progetto. <b>Se io fossi entrato con Un documento che spiegasse a grandi linee come funzionava il progetto, sarebbe già stata una cosa che mi avrebbe dato, non sicuramente una conoscenza approfondita, ma a Grandi linee una conoscenza di quello che c'era sotto il cofano dell'applicativo.</b> Quindi sicuramente questa era una cosa che mi avrebbe aiutato</p>	
<p>R</p> <p>Ok, molto chiaro. Mi hai detto che per la parte di salesforce hai avuto difficoltà a interfacciarti con la referente del cliente perché non Ti riusciva a dare delle date e ciò ha portato ad una escalation. Quindi giudichi nel complesso la coordinazione con il cliente negativa?</p> <p>I</p>	<p>COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE</p> <p><b>Riduzione efficienza in fase di consegna</b></p> <p><b>Generalmente buon livello</b></p>



<p>Allora, in questo momento stiamo correndo quindi siamo contingentati, quindi sicuramente stiamo Saltando dei passaggi e facendo le cose in modo raffazzonato Per essere veloci. In generale l'approccio è soddisfacente tralasciando il discorso di Salesforce, in cui si nota la mancanza di conoscenza della piattaforma da parte loro e a mio giudizio personale e non di Coolshop, anche di scelte tecniche dell'adozione della piattaforma, che non sono quelle secondo me consigliate. Sì, direi che Quando si tratta di Salesforce, spesso abbiamo problemi.</p>	
<p>I Quello che ci ha fatto molto bene è stato avere un functional design molto molto dettagliato. Adesso non ricordo quante pagine siano, ma il functional design che ho scritto per tutta la parte di Salesforce ci sono scritti nel dettaglio tutti i campi Che importiamo da salesforce e l'uso Che ne facciamo prima di mostrarli sull'interfaccia grafica dell'APPLICATIVO. Questo ci ha messo in una botte di ferro per dire Noi stiamo facendo quello che abbiamo concordato insieme che avremmo fatto, E si nota In questo momento e nei mesi passati, che molte di queste cose non sono state rispettate da parte loro. Ribadisco che avere un Functional design molto esaustivo ci ha permesso di dire: guardate che qui era compito vostro fare questa parte. Ovviamente questo è il limite che possiamo raggiungere Non posso continuare Ad imbeccare il cliente, ad un certo momento devo dire questo è quello che abbiamo concordato, Io mi rifaccio a questo, tu ti rifai a questo e l'integrazione andrà a funzionare; questo è il massimo che posso fare.</p>	<p>VINCOLARE LO SVILUPPATO</p> <p>Importante avere Functional Design che sigli ciò che è stato concordato</p>
<p>R Correggimi se sbaglio, ma Proprio il fatto che loro abbiano implementato male Salesforce è il motivo per cui il go live del progetto è stato rimandato</p> <p>I Uno dei tre.</p> <p>R Ok, gli altri quali sono?</p> <p>I La mancanza di alcuni dati dall'interno dei sistemi del cliente che noi andiamo ad importare. C'è stato un cambiamento di logica, quindi la visibilità dei prodotti è cambiata dal precedente applicativo. Quindi c'è la necessità del cliente di censire in dati in un certo modo e queste sono ancora operazioni in corso. Il secondo motivo è la visualizzazione degli ordini di uno specifico ERP, per il quale non gli piaceva come veniva mostrato sull'applicativo e per il quale ci è stato chiesto di lavorarci. Inoltre dovevano fare internamente fare formazione al customer support per poter eventualmente rispondere ai loro clienti su la visualizzazione degli ordini.</p>	<p>RITARDO DEL PROGETTO</p> <p>Impreparazione del cliente come rischio di progetto</p> <p>Importante definire precisa fase di testing</p> <p>Cliente ha compreso meglio lo scope del progetto</p> <p>Discordanza tra piani iniziali e cultura Agile</p> <p>Fase di UAT e fallacia della metodologia Waterfall</p>

R

Quindi in uno dei punti Coolshop deve fare qualcosa perché al cliente non piace come è visualizzato l'ordine. Secondo te il team avrebbe potuto in qualche modo spingere il cliente ad accorgersi prima di questo? O è qualcosa semplicemente che loro se ne sono accorti tardi?

I

Direi che in questo caso Noi non conoscevamo tutti gli aspetti dell'ERP che ci sono nascosti da Salesforce. E quindi noi conosciamo Salesforce e sulla base dei dati di Salesforce abbiamo costruito e definito insieme al cliente come sarebbe stata la visualizzazione uno specifico ERP ha il modo di organizzare il dato completamente differente dagli altri e da parte del cliente e L'informazione è stata riportata pari pari dell'Interno di Salesforce, quindi è stato forzato il metodo di scrittura dall'ERP a Salesforce, andando quindi contro gli standard di Salesforce, E questo purtroppo non potevamo prevederlo. In fase di test sono stati spinti più e più volte a testare questa parte per avere un'approvazione formale del tipo, sì, questo funziona come ci aspettiamo. Che è stata rimandata più e più volte, Perché o i dati non erano pronti o l'ambiente di Salesforce non era pronto o i dati dell'ERP non erano Aggiornati o corretti, eccetera eccetera. Quindi questa fase di test si è prolungata di tantissimo tempo, dal nostro piano era prevista poco dopo il rilascio di R5. E praticamente è stata Mossa fino Addirittura a sorpassare R5+ e ancora oggi in realtà stiamo scoprendo che alcuni dati non sono quelli che ci aspettiamo su Salesforce quindi, in questo caso forse l'unica cosa su cui dobbiamo fare un pochetto di mia colpa è stata non essere chiari e diretti nel dire OK, fra due settimane ci aspettiamo la risposta. Ovviamente per il beneficio di entrambe le parti. Invece queste cose si stanno scoprendo Tardi nel tempo e mano a mano. Questa è una cosa che ovviamente produce Rumore di fondo, nel momento in cui stai andando a sviluppare altro e ti capita qualcosa del passato.

R

Quindi, Possiamo dire che il Ritardo nella consegna del progetto sia dovuto a mancanza del cliente più che a mancanze di Coolshop?

I

Sul particolare tema Per il motivo per cui abbiamo slittato di una settimana la data del go live, Sì, è una mancanza del Cliente. In generale, i ritardi sul progetto, Guardando tutto il progetto, in realtà è dovuto al fatto che loro hanno sempre allargato lo scopo. E questo ci ha costretto a cambiare lo scopo di alcune release e il loro contenuto e spostare alcune funzionalità Post go Live, in modo da poterci concentrare su quelle che il cliente voleva assolutamente consegnare ai propri clienti E Quindi sono state posticipate alcune funzionalità che servono principalmente agli utenti interni

R

Può essere che Lo scopo delle varie Release sia stato aumentato e in realtà sia stata aggiunta un'intera nuova release, ossia l'R5+, durante l'esecuzione del progetto e non nelle fasi iniziali, magari durante la fase di discovery o nelle fasi di pianificazione, sia dovuto ad una comunicazione con il cliente o è stato fatto in una cattiva Discovery? Oppure è intrinseco nella metodologia, il fatto di scoprire qualcosa durante l'esecuzione del progetto?

I

credo che la stima iniziale E lo scopo iniziale sia Stato Definito facendo riferimento a Functional Design che sarebbero stati definiti successivamente. Quindi lo scopo iniziale è stato definito su una bozza e su un'analisi preventiva del progetto delle necessità del cliente. Poi ogni Release aveva la sua parte di analisi per descrivere un po' di più nel dettaglio Quello che si sarebbe sviluppato. Lo scopo iniziale, già dal primo giorno Non era completamente definito. C'era Qualcosa, ma è stato poi approfondito durante il corso del progetto con i vari functional design che sono usciti. Questo vuol dire che nel dettaglio delle cose ci si può prendere o non Prendere, prendere nel senso che il cliente poi, nel momento in cui vede e capisce che cosa sta andando a fare, capace che poi proponga dei cambiamenti, quindi è intrinseco nella metodologia sì. Ovviamente ha un costo, e in questo caso il costo è stato Abbiamo bisogno di tempo per fare quello che è stato richiesto e quindi dobbiamo spostare la data del live. Quello che secondo me è l'alternativa Sarebbe potuta essere, io ti metto in piedi Quello che abbiamo concordato, la base che Che ti può servire per iniziare a portare questo applicativo al cliente finale, quindi mostrarlo ed essere live e poi lavoriamo per aggiungere funzionalità. Questa è stata una scelta che il cliente ci ha richiesto di non proseguire. È stato chiaro, nel Momento in cui il cliente ha fatto vedere l'Applicativo ai propri clienti in Anteprima, Questi clienti avevano già dei feedback e dei punti in cui facevano un Pochettino fatica ad usare la piattaforma, è Stato chiaro in quel momento che il cliente non sarebbe voluta andare live senza quei quei cambiamenti che sono usciti da quell'interviste. Questi cambiamenti, insieme a tutto quello che il cliente ha dettagliato nel corso del progetto significato fare altro lavoro, fare altre Release e quindi di conseguenza, spostare la data del deploy.

R

pensi che dover spostare la data di Live, quindi dover dire OK, dobbiamo continuare a fare altro, ad aggiungere scope abbia diminuito l'efficienza del team? Quindi pensi che se all'inizio si fossero progettate meglio, si fosse esplorato meglio con una fase di discovery più efficace, l'efficienza del progetto sarebbe migliorata?

I

Un po', ma non del tutto. Per quanto uno Possa disegnare sulla carta un processo, Può sempre capitare che ci siano dei cambiamenti

<p>richiesti. Se avessimo utilizzato una metodologia waterfall avremmo passato molto tempo Sulla definizione dei requisiti e dello scopo, senza iniziare la fase di sviluppo E alla fine questo avrebbero voluto dire Comunque rilasciare più tardi, considerando che il cliente è lento nelle tempistiche di risposta in fase di definizione dei requisiti. quindi sarebbe servito ancora più tempo. D'altro canto comunque secondo me non avremmo ottenuto uno scopo chiuso e finito su cui essere sicuri che sarebbe stato rilasciato quello, a meno che non fosse un vincolo imposto, cioè dichiarato che passando tutto questo tempo in fase di definizione, Se ci sarebbero state modifiche avverranno solo esclusivamente dopo che abbiamo rilasciato. Allora forse quello era l'unico modo, ma il cliente non lo avrebbe mai preso in considerazione. In quanto il bisogno del cliente ma di tutti i clienti E di andare verso una metodologia Più agile perché ha bisogno Di vedere il risultato E nel frattempo di analizzare esattamente che cosa viene toccato, e quali sono le conseguenze sulla sua parte. Quindi, Oggi scopriamo che il customer support andrà a gestire le cose in modo Diverso rispetto a quello che ci siamo detti tre mesi fa. Perché? Perché nel frattempo hanno capito che quello che abbiamo definito tre mesi fa gli portava un carico di lavoro diverso da quello che possono fare applicando delle regole diverse e questo sarà una costante di tutto. Quindi il motivo per cui In generale un processo Agile prende sempre più va un piede, perché comunque la verità dei fatti è che Difficilmente si può avere una definizione all'inizio del progetto, che arrivi al fondo senz'alcun cambiamento. Lo può fare solo la NASA che non si può permettere di fare cambiamenti durante il progetto</p>	
<p>R Come valuti La qualità del prodotto consegnato e quali sono i parametri con cui la puoi valutare?</p> <p>I La qualità del prodotto consegnato È buona, secondo me è valida Contando sul fatto che comunque c'è un contratto di AMS e una Metodologia agile in piedi che può aiutarli a essere responsive nel momento in cui c'è qualcosa da approfondire c'è qualcosa da fixare. Ovviamente, se questo dovesse essere scolpito nella pietra e non deve essere più toccato per i prossimi vent'anni, Alzerai la mano e direi OK, possiamo ancora fare qualcosa. Quindi, secondo me è valido. Sicuramente nell'ultimo periodo di tempo abbiamo passato molto tempo a risolvere bug venuti fuori dai test che il cliente sta proseguendo in modo approfondito, quindi sono ancora più tranquillo. Ci sono alcune cose che mi piacerebbe che gestissimo diversamente, Non tanto perché Al cliente finale Siano problematiche, ma perché sono convinto che semplificherebbero il nostro lavoro successivamente, quindi Avere la Dashboard, avere Organizzazione delle informazioni in un Certo modo che ci permetta di monitorare la piattaforma senza dover Entrare nello specifico dei dati a database, piuttosto che richiedere allo sviluppatore di vedere se un particolare job sta girando. Secondo me</p>	<p>QUALITÀ DEL PRODOTTO CONSEGNA TO</p> <p>Metriche di valutazione</p> <p>AMS come qualità</p>

<p>su quello c'è ancora la possibilità di fare delle migliorie, ma sono principalmente migliorie che ci semplificano il lavoro futuro. Non sono le migliorie che mi aspetto abbiano impatti sul cliente finale.</p> <p>R Ok, quindi tu <b>valuti la qualità</b> dell'applicativo dal fatto che <b>non sono presenti molti bug</b>.</p> <p>I <b>Sì, inoltre La maggior parte dello scopo richiesto dal cliente è presente nell'applicativo.</b> Ovviamente questi sono i miei due focus principali. Una volta che sono tranquillo su questi aspetti, posso approfondirne altri come performance su cui abbiamo già parzialmente lavorato. Anzi, abbiamo, penso fatto tutto quello che potevamo. E altri aspetti come semplicità Nel continuare a lavorare da parte nostra su questo applicativo, però, secondo vengono in una scaletta di priorità in una posizione minore Rispetto alle altre due, quindi, c'è uno scopo che mi hai chiesto e ci sono pochi bug.</p>	
<p>R Pensi che Il team, abbiamo imparato da se stesso durante il progetto, vedi un miglioramento nei processi interni del team o anche verso il cliente, credi che la situazione sia migliorata? Lavoriamo in un modo più snello? Siamo più efficaci?</p> <p>I Siamo messi meglio, Ma solo perché stiamo lavorando di più. Quindi non siamo più efficaci <b>Per me l'obiettivo dopo il live è mettere in piedi i processi che ci permettono di lavorare meglio</b> E di conseguenza Di meno. <b>Uno di questi è la Board trello style su cui tenere informazioni delle priorità che troviamo durante la stand up. E Un processo molto più strutturato su tempi di definizione dei requisiti, tempi di sviluppi, tempo dei test che devono essere sia molto specifici e Tenuti In considerazione durante la nostra fase interna, ma soprattutto lato cliente E questo è tutto un processo da mettere in piedi,</b> quindi definire con loro Sprint di due settimane di definizione di scope, due settimane di sviluppi per un totale di 20-25 Man Days, due settimane di test interno, due settimane di test del cliente in cui dobbiamo assolutamente avere il test BOOK che noi gli forniamo con il risultato OK approvato o non approvato. Questo è il mio obiettivo di processo da istituire post Go Live, Da fare e da discutere con il cliente. Internamente Whiteboard, e sulla base del processo istituito e concordato con il cliente, Mettere in piedi Le giuste Modalità perché si possa rispettare anche internamente queste tempistiche, quindi Sprint sul nostro Jira, con la definizione del task molto precisa Per aiutarci a lavorare nel tempo su questo aspetto. Questo ovviamente lato progettuale lato AMS è altro discorso. Possiamo continuare a lavorare più o meno con una fatto fino ad ora, ovviamente vorrei arrivare a strutturare alcuni processi in modo di comunicare alcune</p>	<p>MIGLIORAMENTO DEL TEAM</p> <p><b>Maggiore organizzazione nei Piani futuri</b></p>

informazioni chiave in modo che possiamo snellire il nostro il loro e il loro lavoro su alcuni aspetti che In passato sono stati critici, Come alcuni job, e alcune informazioni che loro si aspettano il giorno dopo sulla piattaforma e puntualmente non ci sono. Anche lì secondo me ci sono margini di miglioramento, però sono cose in divenire.	
---	--