

Рынок расходных материалов сократился на 34%

**it**

**BUSINESS** week

| [www.itbusiness.com.ua](http://www.itbusiness.com.ua) |

№4 (43) апрель 2010 |

## Цензура в интернете

Кто, как и зачем  
контролирует Сеть

## ESET

Новые решения  
ИТ-безопасности

## Облачные вычисления

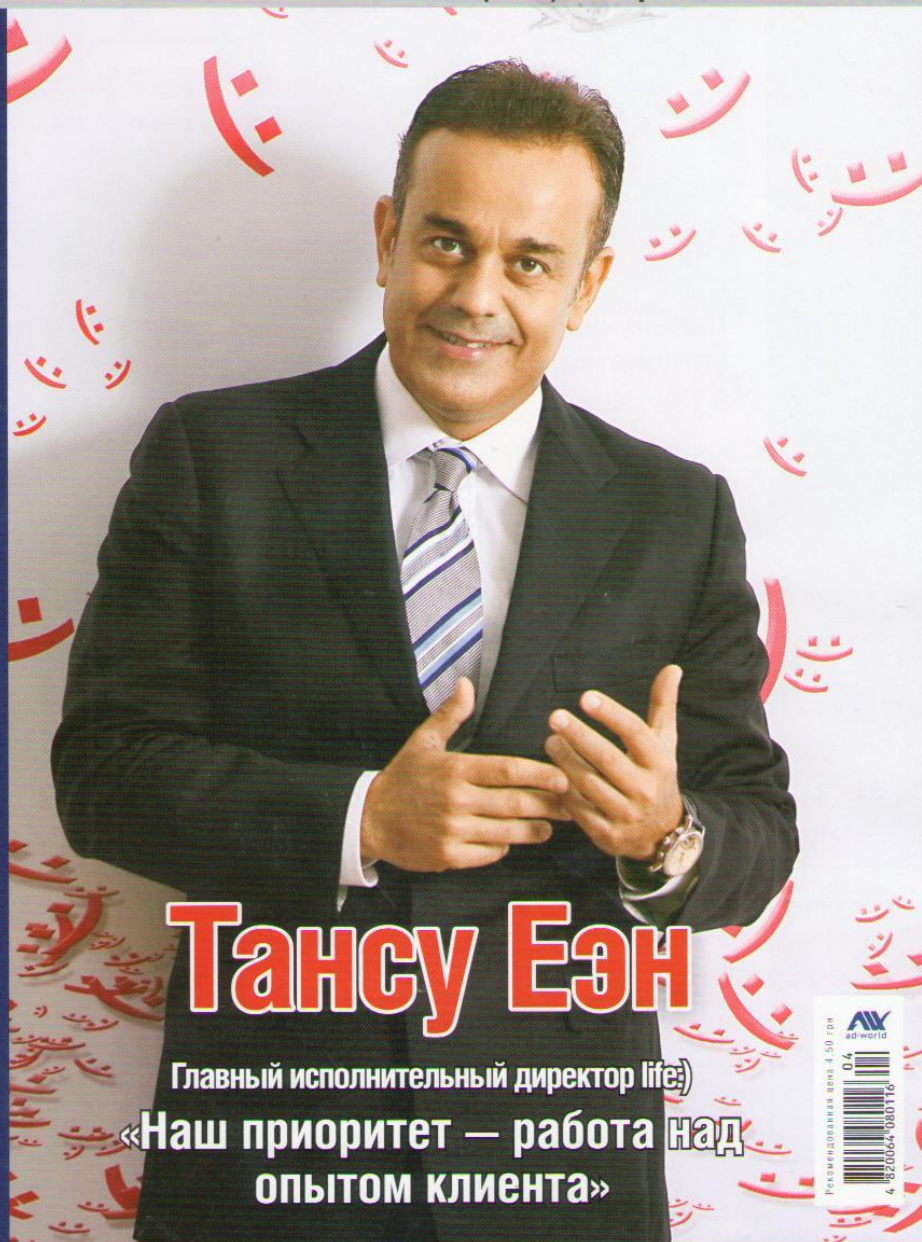
Видение Dell

## Adobe CS5

Тихая революция

## MSI CX620

Классика всегда  
в цене



## Тансу Еэн

Главный исполнительный директор life:)

«Наш приоритет — работа над  
опытом клиента»



Аналитика

Рынок серверов:  
рост во время  
падения



Интервью

Эдуард Глущенко, Lohika  
«Появилось много новых  
ролей, ранее не попадавших  
в рамки аутсорсинга»



# Эдуард Глущенко

На вопросы **IT Business week** отвечает  
инжиниринг-менеджер Lohika,  
отвечающий за QA проекта HP

— Эдуард, вы возглавили проект практически с самого старта. Какого рода задачи стояли поначалу?

— Ожидания заказчиков были в первую очередь связаны с успешным выполнением низкоуровневых задач. Это, например, регрессионное тестирование или тестирование небольших новых областей функциональности, которые, как правило, тесно координировались менеджером на стороне заказчика. Но за эти годы мы расширили границы ответственности настолько, что заказчики заинтересованы в получении от нас законченного качественного рабочего решения, основанного на знаниях и понимании их продукта, а также тесной работе с их архитекторами и маркетингом. Детали же того как мы этого достигнем, формирование команды, планирование, анализ, управление рисками они полностью оставляют за нами.

— В аутсорсинге многое зависит от умения

менеджеров строить взаимовыгодное сотрудничество. Как выглядят сейчас принципы работы с Hewlett-Packard?

Мы находимся на той стадии партнерских отношений, когда заказчики уже не сомневаются в нашем умении и возможностях исполнять операции любой сложности. Это включает полную ответственность за разработку и тестирование продукта, такие Enterprise-ready задачи как Automation, Security, Performance, а также менеджмент всего процесса разработки и тестирования от начала до конца.

— Как это влияет на кадровые позиции в командах?

— Появилось много новых ролей, ранее не попадавшие в аутсорсинг, например появляется необходимость в позиции QA менеджера в роли более чем руководителя группы тим-лидеров; сейчас она связана с управлением и проведением всех необходимых мер для улучшения

качества конкретного программного продукта и полную ответственность за качество результирующего продукта. Задачи включают в себя подбор персонала, анализ процесса, используемых инструментов и заканчивается проведением Customer Oriented Scenarios Testing (COST), установкой продукта на рабочую среду конечного заказчика и презентацией данного продукта.

Есть сейчас и роль Project manager for Current Product Engineering (CPE), связанная с полным циклом задач по анализу совместно с маркетингом, разработке и тестированию патчей и Service Packs.

К тому же роль тим-лидера также при-

## Появилось много новых ролей, ранее не попадавших в аутсорсинг

обрела новое, более важное, самостоятельное значение так как он ответствен за полный цикл проверок и контроля.

— Какова структура менеджмента проекта HP?

— С точки зрения структуры менеджмента существуют менеджеры направлений: руководитель отвечающие за разработку, руководитель отвечающий за тестирование, а также программный менеджер, который отвечает за административные вопросы, релевантные как для разработчиков, так и тестировщиков; я имею в виду планирование и синхронизацию с заказчиком отпусков, логистику поездок к HP, а также клиентам HP, закупку программного обеспечения, системы доступов, инвойсы и прочее.

— А какие именно проекты сейчас ведутся, какова специализация офиса?

— Мы участвуем в разработке и тестировании продуктов компании

Hewlett-Packard, начиная от линейки известных QA Tools производимых ранее Mercury (Quality Center, LoadRunner, Quick Test Pro, Performance Center, Application Security Center (former SPI WebInspect), а также Business Service Management продуктов, включая Business Availability Center, Business Transaction Management, Operation Management (бывший HP OpenView) and Monitoring Systems, Project and Portfolio Management products, Globalization and Security Testing services.

Также в Одессе производится тестирование проекта Marktplaats, принадлежащий компании eBay. Суть этого проекта в тестировании самого популярного в Голландии он-лайн аукциона.

Есть проект по разработке области Lifecycle Management от компании Aldon; проект по тестированию anti-spam фильтров для компании CISCO.

— Могли бы вы кратко описать суть проекта Hewlett-Packard на данном этапе?

— В проект Hewlett-Packard вовлечено свыше 200 инженеров одесского филиала «Логика». Проект состоит из 34 команд (четверть из них это разработка), разбитых на 5 подразделений, которые соответствуют продуктовым линейкам Hewlett-Packard Business Technology Optimization портфолио. Также проект включает в себя системную группу, которая обслуживает все системные аспекты проекта.

— Какие технологии используются в ходе работы?

— Одесский офис специализируется на широком спектре продуктов и технологий, задействованы всевозможные технологии C++, C#, Java, Delphi, .Net, PHP, Python, Perl, а также методологии разработки Agile, SCRUM, classic Waterfall и enhanced V-Model.

— Где территориально находятся заказчики?

— Работа происходит с разными временными зонами и клиентами с разными культурами: работаем с заказчиками из США, Израиля, Голландии, Германии, а



также взаимодействуем с другими оффшорами наших заказчиков в Китае и Индии.

— **Какие процессы задействованы в проекте?**

— Некоторые процессы универсальны как для тестирования, так и для разработки. Есть процессы относительно сохранения и накопления знаний, которые включают в себя постоянно происходящие семинары как по технологическим направлениям, так и на темы менеджмента, системы повышения квалификации через внешние сертификации и посещения конференций, участие в профессиональных программах (как логиканских так и Hewlett-Packard). Это, к слову, Hewlett-Packard STARS, HP OPC (Outstanding Performance Contributor). И вне зависимости от направления, при создании новой команды или повышении по карьерной лестнице до позиции тим-лидера или выше, осуществляется командировка сотрудников к клиенту для работы на стороне заказчика, от нескольких недель до нескольких месяцев для знакомства с процессами, подходами, командой на стороне заказчика.

Естественно, некоторые процессы отличаются для девелопмента и тестирования. Так, время, планируемое на старт команды новых QA и DEV команд существенно отличаются между собой и из-за разного рынка специалистов в этих областях и из-за разных временных затрат на базовое понимание и сдачу/приемку продукта. Также процессы существенно отличаются в рамках каждой из пяти продуктовых групп, так как используются разные методологии разработки, о которых я говорил выше.

— **Насколько эффективна и качественна работа «Логики» с точки зрения заказчика?**

— С точки зрения показателей продуктивности отмечу, что Hewlett-Packard ежеквартально проводит детальную аттестацию качества нашей работы. В ней можно проследить уровень резуль-

## Мы выделяем людей, которые могут стать ключевыми игроками, способными создавать новые команды

тивности каждой из команд, подразделений, продуктовых линеек а также индивидуальные метрики эффективности каждого из QA и DEV менеджеров, а также менеджеров направлений. Наши коэффициенты на протяжении всех лет работы превосходят в несколько раз соответствующие параметры эффективности оффшорных проектов HP в Индии и Китае.

— **Какие конкретные цифры вы можете назвать для примера успешного сотрудничества?**

— Положительная оценка нашего сотрудничества выражается не только в повышении важности и ответственности ролей наших сотрудников, но и в их количестве: если пять лет назад у нас работало 28 инженеров, то сейчас их количество

достигает 210, и мы готовы трудоустроить еще.

— **С наймом персонала ясно, а что вы можете сказать по поводу увольнений?**

— С точки зрения текучести кадров наши показатели являются достаточно надежными для реалий украинского рынка. Так называемая «плохая» текучка составляет 8,6% в год; это те люди, которые ушли сами в силу разных причин, будь то иммиграция, переход в другую сферу или другую компанию, т.е. те, которых мы бы хотели, но не смогли удержать. Статистика по тем сотрудникам, уход которых инициировали мы — 3,6% в год.

— **Как вы пережили кризис 2008 года? Были ли сокращения и массовые увольнения?**

— Времена кризиса принесли нашему проекту даже больший рост, чем предшествующий ему год. Объяснить это можно тем, что большинство крупных компаний «заморозило» внутренний набор персонала, тогда же когда аутсорсинг, как правило, рассматривается как бюджетный расход. Потому деньги на рост, связанный с аутсорсингом, были запланированы намного раньше, и средства были выделены еще в начале года. Массовых увольнений и сокращений не было.

— **Насколько большая текучесть кадров в компании? Существует ли постоянный штат сотрудников или же команды формируются «на ходу»?**

— С точки зрения инжиниринга мы выделяем людей, которые могут стать ключевыми игроками, способ-

ными создавать новые команды, результативность которых является фактором укрепления наших взаимоотношений с заказчиком и роста как в размере так и в качестве предоставляемых нам задач. Это ядро нашей компании, которое чаще всего зарекомендовало себя как лояльностью так и самоотверженным трудом. Компенсация таких специалистов находится выше медианы по рынку (исходя из независимого исследования которые мы оплатили сторонней компании). Каждые 6 месяцев мы проводим собеседования о результатах работы и дальнейших ожиданиях с каждым инженером и на основании результатов пересматриваем и обновляем списки таких ключевых специалистов. Для остальных мы стараемся придерживаться рыночных медиан.