



# Zajištění kvality provozu elektronického zpracování dokumentů



Ing. Martin Pavlica



# Vize v oblasti kvality provozu aplikací

- › Tlak na rychlost vývoje aplikací je extrémní, business vyžaduje stále kratší **time to market** – čas jsou peníze.
- › Vývojářské společnosti zaměřují své úsilí zejména na **funkčnost** vyvíjených aplikací.
- › Dlouhodobá kvalita a efektivita provozu aplikací je určena **mnoha dalšími parametry**.
- › Jejich naplňování je většinou řešeno jen okrajově.





# Časté problémy provozu aplikací

- › **Postupně vzrůstají časy odezev**
  - › Aplikace jsou stále pomalejší
- › **Stoupá počet špatně předvídatelných chyb aplikací**
  - › V důsledku změn infrastruktury
  - › Upgradů
  - › Customizací
- › **Udržení správné funkčnosti aplikací stojí stále větší úsilí a finance**
  - › Klesá efektivita provozu



# Některé z konkrétních příčin

- › **Ne zcela fungující procesy**
  - › Změn, deploymentu, customizace,...
- › **Komplikovaná infrastruktura**
  - › Od více dodavatelů
  - › Spravována různými týmy interních lidí
- › **Aplikace vytvářeny (sázeny) v nástrojích vyšších úrovní**
  - › Klesá kontrola nad výsledkem
- › **Obtížná a pracná identifikace příčiny konkrétní nekvality**

# ➤ Specifika zpracování dokumentů

- **Velké objemy textových a multimediálních dat**
  - Zvýšené nároky na výkon a velikost úložišť
- **Sofistikované vyhledávací funkce**
  - Pracující nad nerelačními daty
- **Kombinace online a offlinových úložišť dokumentů**
  - Komplikující časové garantování odezvy
- **Často proprietární interní logika zpracování**
  - Obtížněji analyzovatelná na rozdíl od běžných relačních aplikací
- **Široké možnosti customizovatelnosti**
  - Vyšší rizika zanesení nekvality

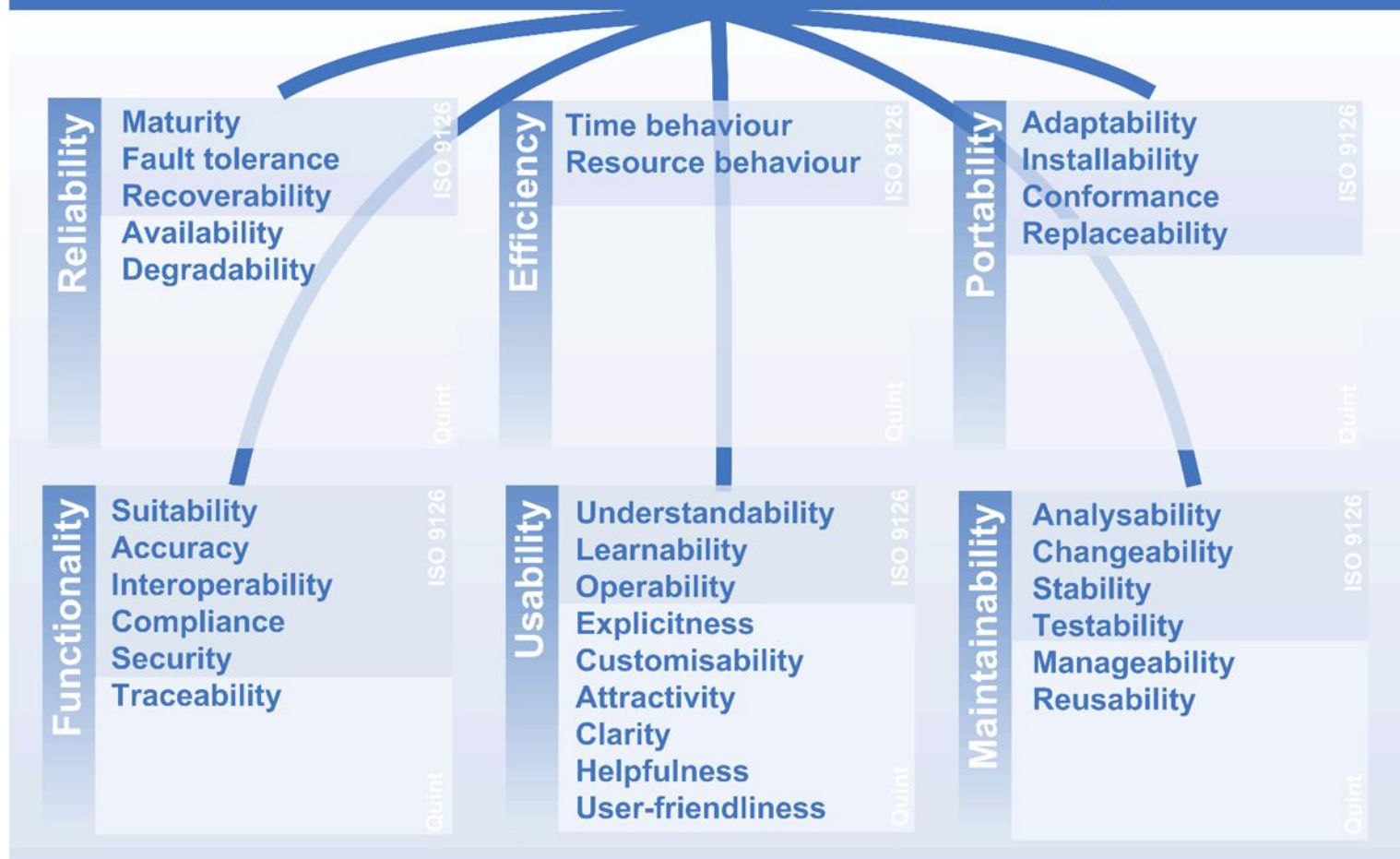
# ➤ Co to vlastně je kvalita?

- **Kvalita definovatelná na základě objektivně měřitelných parametrů**
  - Kvalita vnější a vnitřní
- **Kvalita dána zkušeností a spokojeností uživatele (zákazníka)**
  - Kvalita při používání
- **ISO 9126 Software Quality Standard**



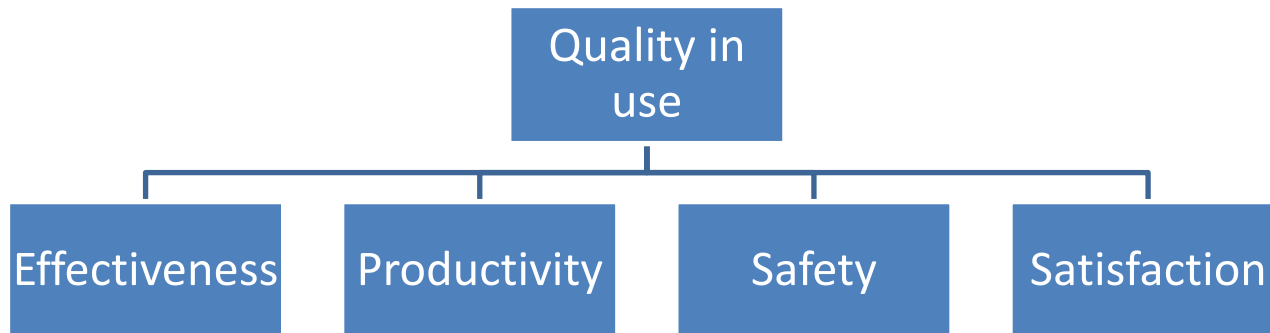
# Vnější a vnitřní faktory kvality

## Extended ISO 9126 model - Quint



# ➤ Kvalita při používání

**Kvalita dána spokojeností uživatele**  
**Pokrývá čtyři základní oblasti**



# ➤ Služební model provozu – SLA

- **Vhodný pro provoz libovolného typu aplikací**
- **Umožňuje zadavateli definovat takovou sadu parametrů, kterou považuje vůči svému očekávání kvality za relevantní**
- **Typicky jsou používána SLA pro dostupnost**
- **Pokročilejší SLA definují doby odezev vybraných operací**
  - Zobrazení detailu dokumentu
  - Vyhledávání s definicí běžných parametrů
  - ...



# Pokud provozujeme aplikaci sami

- › **Identifikovat prioritní problémové oblasti kvality**
  - › Procesní analýzou
  - › Technologickým měřením
- › **Definovat metriky kvality**
- › **Navrhnout efektivních opatření**
- › **Implementovat vybraná systémová opatření**
  - › Procesní
  - › Technologická
- › **Pohlídat způsob návrhu a provádění customizací**
- › **Predikovat odezvu systému při cílové naplněnosti daty**



# Corpus v oblasti kvality aplikací

- › Dlouhodobá zkušenost s návrhem, vytvářením a provozem aplikací
- › Na počátku společnosti Corpus byly aplikace a infrastruktura pod nimi
- › Vytvoření vlastního nástroje SQW v roce 1995
  - › V té době velmi úspěšný nástroj pro vývoj web aplikací pokrývající deficit na ICT trhu
- › Vytvoření vlastního DMS systému v rámci frameworku XQW
- › Silná orientace na business zákazníka
  - › Kombinace procesně technologických kompetencí (ITIL, COBIT)
- › Zkušenosti s provozem velkých aplikačních a portálových řešení
- › Systematické rozvíjení oblasti Quality Assurance



# Závěr

**Děkujeme za pozornost...**

**Dotazy?**