Немецкий ритейлер engelhorn обсуждает ценность внедрения Agile для бизнеса

Компания engelhorn, основанная в 1890 году как магазин мужской и юношеской одежды, является семейным розничным продавцом модной одежды в четвертом поколении со штаб-квартирой в Мангейме, Германия. Сегодня компания расширила ассортимент за счет интернет-магазина и восьми физических точек. Ее универсальные направления для личных покупок включают соответствующие высококлассные рестораны и бары и дополняются устойчивым присутствием в Интернете. С помощью партнерской программы engelhorn компания позволяет 60 своим бренд-партнерам осуществлять продажи через свою платформу электронной коммерции наряду с собственной линейкой продуктов.

Инновационная бизнес-модель Engelhorn повлекла за собой переход к более гибкому подходу. Однако ритейлер остался недоволен своим предыдущим системным интегратором. Благодаря динамичному облаку Salesforce Commerce Cloud в качестве устоявшейся платформы электронной коммерции B2C-компании потребовался новый знающий, гибкий и надежный партнер, который мог бы масштабироваться вместе с ее растущим бизнесом. Отдавая должное нашему опыту в области Agile, энгельхорн нанял Astound Commerce в марте 2022 года, чтобы начать ее гибкую трансформацию с использованием Scrum framework.

Менеджер по работе с клиентами Astound DACH Стефан Стротманн поговорил с Андре Монтагом, руководителем отдела электронной коммерции engelhorn, чтобы обсудить методы работы engelhorn до использования Agile, влияние, которое Agile оказал на то, как команда разработчиков работает сейчас, и то, как Astound сравнивается с определенным семитонным наземным млекопитающим.

Стефан: С какими проблемами сталкивался энгельхорн до того, как Astound стала партнером?

Андре: До Astound у нас не было конкретной платформы для работы в Agile, ни Scrum, ни Kanban. У нас была наша собственная “гибкая” настройка, которая имеет последствия, если вы не работаете в определенном фреймворке с определенными

ролями. У нас было гораздо меньше прозрачности в процессах и меньше взаимодействия между бизнесом и командами разработчиков. Такого тесного сотрудничества просто не было. Это было связано с тем, что роли владельца продукта еще не существовало. В некоторых случаях у нас были очень большие задачи, что означало, что иногда у нас было больше времени обработки, больше времени ожидания в различных статусах. Заинтересованные стороны несли меньшую ответственность и были менее вовлечены в процесс разработки.

Стефан: Где, по вашему мнению, Astound оказывает наибольшее влияние?

Андре: В тот момент, когда мы начали работать в Scrum framework, стало ясно, что многие вещи стали более прозрачными. Scrum – это просто более прозрачный, гибкий метод работы. Заинтересованные стороны стали гораздо активнее участвовать и теперь проводят обзорную встречу, на которой они могут ознакомиться с результатами Sprint и оставить свои отзывы о них. Они должны более ответственно формулировать свои требования и включать критерии приемлемости. Просто существует очень четкая структура. Это самое большое влияние, которое мы оказали на наш проект: прозрачные, стандартизированные, гибкие процессы и, как следствие, структура. Производительность возросла. Sprint позволяет разработчикам полностью сосредоточиться на достижении цели Sprint. И это всего лишь то, что несет с собой Scrum Framework, что автоматически приводит к улучшению результатов.

Кроме того, обеспечение качества со стороны Кришны [Рой, инженер по контролю качества] очень ценно. Раньше у нас не было этой роли в такой форме. И роль владельца продукта теперь имеет совершенно другое значение. В Scrum это очень фиксированная роль и очень важная часть команды – всей команды, а не команды разработчиков. Раньше у этой роли не было такого статуса, потому что у нас не было фреймворка Scrum. Для меня это самый сильный эффект.

Стефан: Какую самую большую проблему энгельхорн и Astound решили вместе, используя гибкий подход?

Андре: Я считаю, что большим шагом стало то, что основное внимание было уделено спринту. Разработчики сосредоточены. Заинтересованные стороны берут на себя ответственность. Требование к тому, чтобы заинтересованные стороны писали, теперь

выглядит иначе, чем раньше. Торстен [Михаэлис, владелец продукта Wingman] и владелец нашего продукта также подготовили раздаточный материал о том, как написать хорошую пользовательскую историю и сформулировать критерии принятия. Это упрощает дальнейшую работу с требованиями, тем самым оптимизируя пропускную способность. Мы просто стали более продуктивными. Это также было целью.

Стефан: В чем вы видите ключ к нашему успешному сотрудничеству?

Андре: Коммуникация. Вы всегда понимаете, в чем заключаются наши проблемы, и реагируете на них. Также хорошо, что у нас есть постоянные контакты, которые поддерживают нас не только в области технологий или опыта разработки. У нас есть Scrum-мастер Ирен Топалова, которая помогает нам хорошо спроектировать наш процесс и оставаться в рамках структуры. А разработчики у нас опытные — они помогают нам добиваться прогресса в области разработки.

Стефан: Верите ли вы, что сможете быстро и гибко реагировать на будущие изменения на рынке?

Андре: Безусловно. Мы видим себя в хорошем положении в будущем и имеем возможность привлекать экспертов по конкретным темам, таким как производительность. Например, вы также предлагаете экспертов, которые могли бы сопровождать нас или дополнять нашу команду. Абсолютно важно быть готовым к будущему. Даже когда у нас возникали технические проблемы, которые наша команда не могла решить, мы всегда могли связаться с вами. И теперь у нас также есть возможность добавить архитектора решения. Это важно для будущего.

Стефан: Хорошо, последний вопрос. Что приходит на ум при описании Astound как животного?

Андре: На ум спонтанно пришел слон. Слон большой, не в смысле тяжести, но достаточно большой в том смысле, что Astound поддерживает нас во всех задачах. Слон чрезвычайно умен, трудолюбив и вдумчив. Это организованно. Это стадное животное, так что это командный игрок. Оно гибкое, потому что проходит от 15 до 20 километров каждый день, всегда очень целеустремленное и работает в сложных сетях. Вот что

делает слона вполне подходящим.

Благодаря постоянной поддержке Astound компания engelhorn продолжает адаптироваться к постоянно меняющимся потребностям клиентов и сразу же оценила преимущества нового способа работы для всего бизнеса, в том числе:

- Повышенная прозрачность
- Более тесное сотрудничество между командами
- Улучшенная структура работы и процессы
- Повышение производительности
- Четко определенные роли
- Улучшение взаимодействия с заинтересованными сторонами
- Гибкость и адаптивность для работы в будущем