

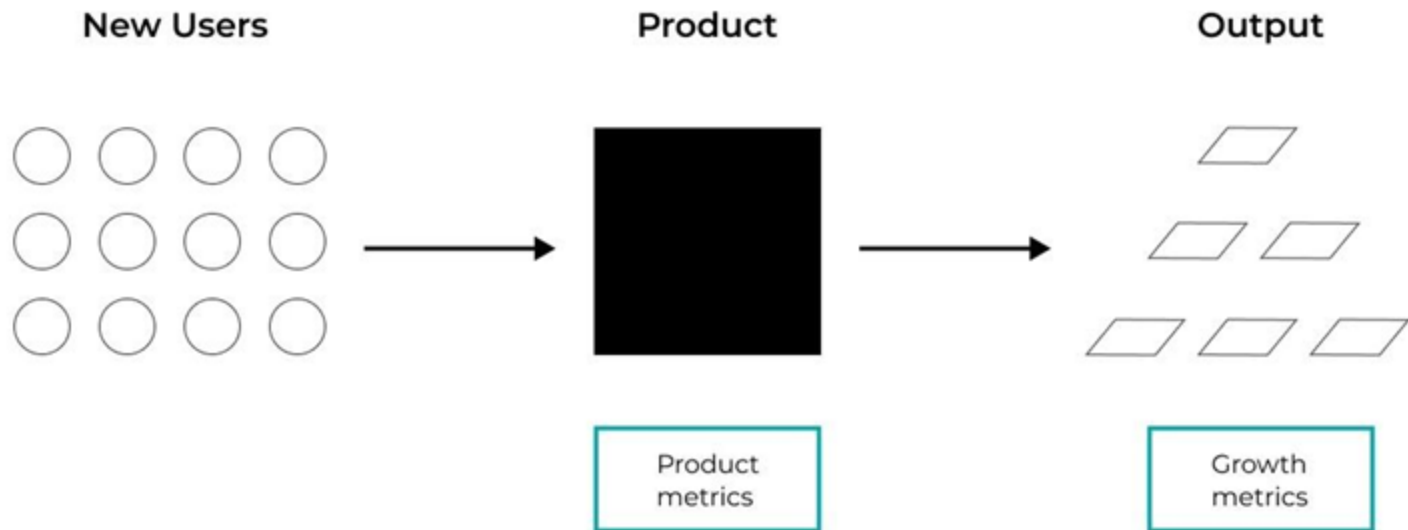
Департамент ИНТ

Продукт версии 20.24

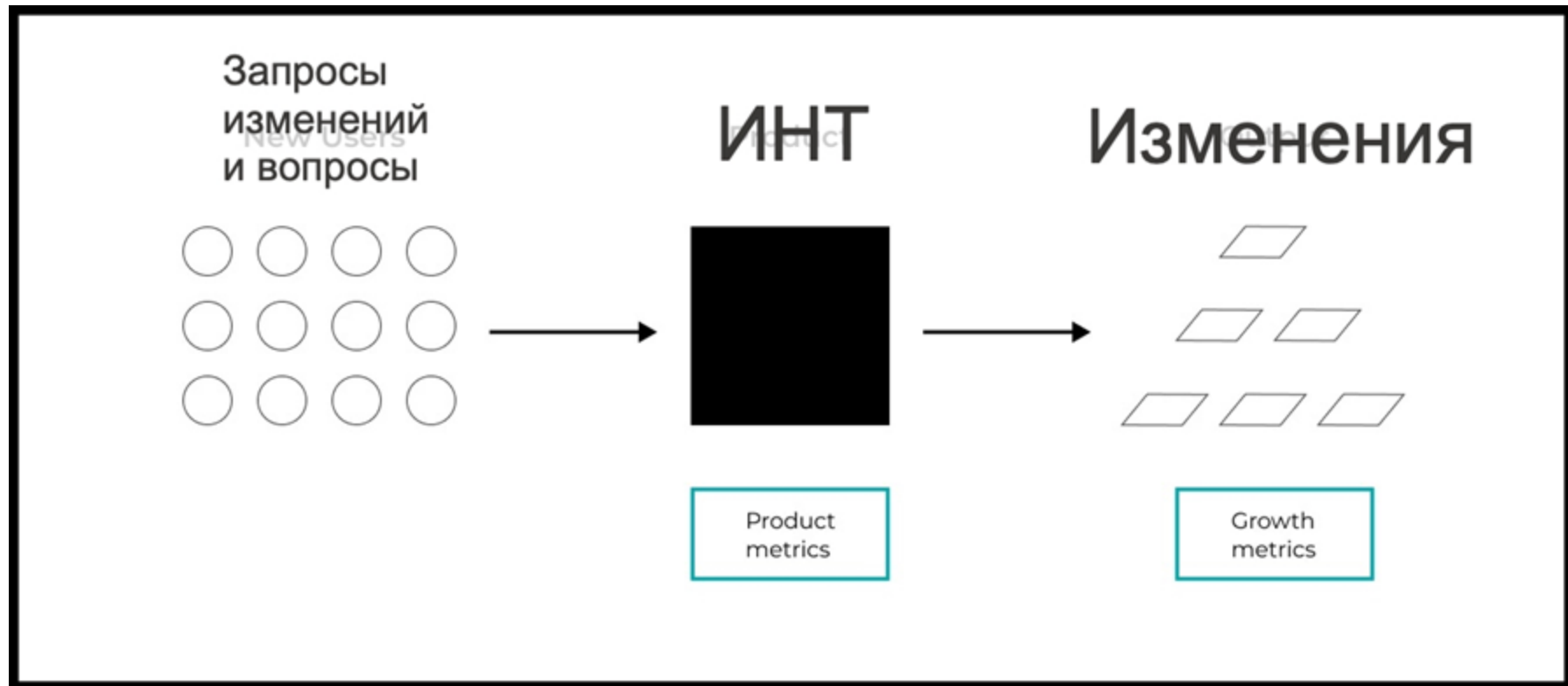
Что есть продукт?  

Любой продукт можно рассматривать как магическую черную коробку, к которой пользователи обращаются для решения своих задач.

Общая концепция



ИНТ – продукт



Какие задачи решаются с помощью ИНТ

1. Создание новых сайтов

1. Изменения в работе сайтов – добавление и изменение сервисов

- а. Изменения в коде (релизные)
- б. Изменения на уровне БД (безрелизные)

1. Консультирование по работе сайтов

1. Эксплуатация инфраструктуры для проектов

- а. Обеспечение отказоустойчивости
- б. Обеспечение высокой скоростью работы сайтов
- с. Обеспечение актуальности и достоверности данных

Метрики продукта

Характеристики того, как продукт превращает новых пользователей в другие материи — это метрики продукта.

- Количество сотрудников – n
 - **Количество времени сотрудников – T**
 - **Доля времени, уходящая на заказы – %**
- Квалификация сотрудников – знания, опыт – Π
- ФОТ – Φ
- Сложность конструкции сайта  – измерить математически трудно

Метрики роста 🐧 🌱

Метрики роста — это итоговый результат переработки новых пользователей продуктом в другие материи.

Метрики роста — это производная от метрик продукта и количества новых пользователей, основных рычагов влияния на общий рост бизнеса.

- **Количество выпущенных изменений сайтов (заказов) – N**
 - Срок реализации изменений (от начала до релиза) – d
- Качество изменений для конечных клиентов – ценность функций – x
- Количество денег зарабатываемых сайтом – \$

Индикаторы для заказов

- **Непрерывность (НЗ), %**  – отношение времени заказа в процессе работы исполнителем к полному времени нахождения в рабочем процессе, за исключением времени ожидания заказчика.
- **Календарный срок (КС), дней**  – время от даты приоритизации заказа до даты релиза.
- **Сдвиг $\pm$ дней** – разница между плановым и фактическим календарным сроком работы над заказом (для фактической категории трудоемкости заказа), измеряется после выпуска.

Индикаторы для досок/команд

- **Эффективность доски (ЭД/ЭК)**, % - доля времени тикетов потраченная на выполнение заказов, отнесенная ко всем учтенным затратам времени в заданный период на доске.
- **Доля ошибок на доске (ДОД/ДОК)**, % - доля времени уходящая на ошибки, относительно всего зафиксированного времени по всем тикетам.
- **Количество незавершенной работы (КНР) на доске (часы)** - измеряется в уже затраченных часах по всем задачам на [процессной доске](#).
- **Количество завершенной работы (КЗР) на доске (часы)** - измеряется в затраченных часах по выпущенным задачам (и удалённым с [процессной доски](#) или отправлены на постпродакшен).
- **Поток** - количество задач в процессе, добавленных в него и завершенных в нем за интервал времени.

Индикаторы для сотрудников

- **Эффективность сотрудника (ЭС)**, % - доля времени сотрудника потраченная на выполнение заказов из числа учтенного в тикетах времени.
- **Доля ошибок (ДОШ)**, % - доля времени сотрудника уходящая на ошибки, относительно всего зафиксированного времени.
- **Непрерывность сотрудника (НС)**, % - отношение времени работы и совещаний у сотрудника к доступному времени работы в течении заданного периода. Доля учтённого времени.
- ~~Количество возвратов на доработку (?)~~
- ~~Доля переоценок времени (?)~~

Метрика северной звезды сотрудника ✨

- Время работы над заказами 🎯

Метрики понятны – а делать-то что?

1. Минимизировать количество контекстов/ раб. день

 – много задач в работе в течении дня

 – нет переключения между задачами

1ч 38м	Отказаться от библиотеки Spreadsheet_Excel: отчеты KOP
1ч 14м	Установка модуля по интеграции страниц Tilda Publishing
37м	GA4- Проверка пользовательских параметров и событий (Лист 2 в документе)
27м	4256 - Изменение логики закрепления аудиозаписи исходящего звонка за контактам
26м	Ошибка в обработчике события при сбросе кеша
20м	Доработки в расчете даты следующего заказа клиента по заказу 4005
9м	Время детальный учет Не учитывается отказ от совещания ЗАКРЫТА
7м	Оптимизировать кол-во запросов
1м	Ошибка в импорте рубрик

4ч 42м [4017](#) (A+) Автоматизация процесса работы с рекламациями

2. Максимизировать доступное время работы над заказами

● – много разных активностей



● – убрать активности не по заказам



3. Увеличить непрерывность работы

● – много свободного времени

● – заполнить день работой по заказу



4. Оптимально нарезать время на выпущенные заказы

Интуитивно кажется, что заказы должны быть категории С или В.

Проверим в 2024 теорию нарезки.

Д – слишком мелко и много транзакционных издержек.

А+ – невозможно измерить 30+ дней и ждать результат от полугода до 2 лет.



Изменения в процессах

1.  Каждому сотруднику регулярно отслеживать свой вклад в работу над заказами – обсуждать с командой предложения по оптимизации использования своего времени.
1.  Сотрудникам зарезервировать несколько часов рабочего времени в день для работы над заказами (в своём календаре).
1.  Выбирать 1 задачу в работе на день, чтобы сфокусировано над ней работать.

Давайте сравним “несравнимый” А+

Вариант пересчёта заказов А+ в заказы категории А пропорционально 20 рабочим дням для заказов 2023 года.

4521 ^	A2	0,0 %	A+	46,2	2
4504 ^	A3	43,3 %	A+	50,2	3
4517 ^	A2	14,8 %	A+	34,6	2
4276 ^	A2	50,1 %	B → A+	49,6	2
4017 ^	A13	100,2 %	A → A+	257,5	13
3700 ^	A8	33,9 %	B → A+	155	8
3756 ^	A2	72,8 %	A → A+	37,1	2
4496 ^	A2	34,2 %	A+	42,4	2
4503 ^	A3	54,4 %	A+	51,7	3
4501 ^	A2	34,0 %	A+	42,2	2
4498 ^	A1	23,2 %	A+	29,2	1
4304 ^	A2	63,9 %	B → A+	32	2
3944 ^	A2	51,7 %	A → A+	39,8	2
3307 ^	A6	25,0 %	B → A+	111,2	6
3983 ^	A12	113,0 %	A → A+	231,7	12
4167 ^	A2	31,0 %	B → A+	32,2	2
4159 ^	A2	41,5 %	A → A+	34	2
2460 ^	A2	32,0 %	B → A+	30,1	2
4067 ^	A2	42,3 %	B → A+	36,8	2
					70
1730 ^	A19	31,0 %	B → A+	375,2	19
3351 ^	A7	41,5 %	A → A+	136,8	7
4129 ^	A3	32,0 %	B → A+	62,8	3
4372 ^	A4	42,3 %	B → A+	74,9	4
	A33				33

Изменения в учёте заказов

1. Переход от заказов А+ к заказам AN – где N количество заказов категории А трудоёмкостью 20 дней
 - a. На момент оценки трудоёмкости можем оценить как А+.
 - b. Вычисляется на момент релиза значение AN.
1. В рамках одного заказа на портале выпускать несколько релизов – точная методология работы будет выработана в 1 квартале 2024 года
1. В КПИ будут добавлены доски в SURF для каждой специализированной команды – за счет связи “сервис сайта – команда”.

Команды смогут видеть свои индивидуальные метрики.

Вопросы?