



Ваша путеводная звезда

Ключевые индикаторы

Компас, бинокль и фонарик 🕒 🔭 🔦

Основная цель:

Дать набор инструментов, чтобы при любых
“погодных” условиях быстрее добираться в
конечную точку – **выпуск заказа** 🚩



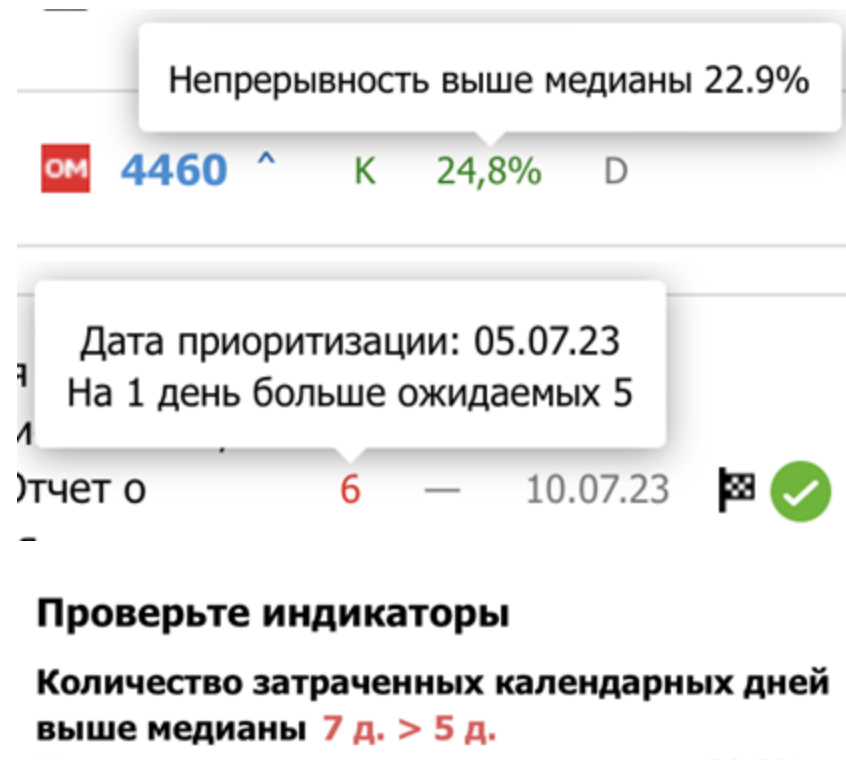
Индикаторы для менеджера 🏆

- Непрерывность заказа в процессе разработки 🕒
- Календарный срок для выпущенного заказа 🦘🚩
- Количество задач, в которых вы менеджер 🎮
- Количество наработанных и не выпущенных часов ⌚

Где менеджеру посмотреть индикаторы для заказов

Сервис Заказы <https://kpi.intsite.org/tasks/>

- В процессе работы смотрим на Непрерывность – вид П (процесс)
- После завершения смотрим на соответствие календарному сроку – вид В (выпущено).
- На детальной странице заказа после выпуска.



Где менеджеру смотреть индикаторы задач

Сервис SLA meter

<https://kpi.intsite.org/slameter/>

- Количество тикетов на контроле – те в которых вы менеджер
- Количество часов наработанных по ним суммарно и поштучно
- Непрерывность работы над задачей

Менеджер	Наработки, часов	Тикетов	Непрерывность, %
Чернышов Антон	491ч 58м	62	1.0

 need-5982	1ч 4ч 41м	 Major	1145 Улучшение поиска на Вики
 need-5685	22ч 17ч 51м	 Major	1147 DataPro Химки (второй этап) БЛОК 67 ДНЕЙ, ЕЩЕ -41 ДНЕЙ (ADM-179267)
 kpi-1661	2ч 1ч 18м		1087 Заказы Учет стадий заказов по феншую

Действия менеджера при плохой Непрерывности %

1. Усилить команду разработки – подключить параллельную работу 🛠️
2. Использовать выходные дни – исполнители работают сверхурочно 🌴
3. Не упускать из виду Проверки – регулярно проверять тикеты и передавать дальше по процессу, не блокировать следующие этапы разработки

Решения менеджера при простоях в работе

Последняя работа больше 3 дней назад по тикету, где вы менеджер:

- Обсудить с исполнителем или его руководителем количество и срочность остальных задач:
 - Изменить приоритет этой задачи 
 - Делегировать другим исполнителям 

Тикеты



mg-144728



4393 - кнопка "Ожидается ответ от клиента" на странице обращения

НА ПРОВЕРКЕ

Прошло дней с последней работы

8

0

8.7%



meshkov

Решение, если много задач на контроле 🎮

Обсудить с руководителем
количество и срочность задач – не
делать лишнее или делегировать
другим

Менеджер	Наработки, часов	Тикетов
Павлов Роман	306ч 16м	46

Решения при больших наработках по тикету

Обсудить с руководителем или заказчиком критерий приёмки работы – сократить общий объем работ по тикету

- Возможно, стоит ограничиться МЗР и уже завершить эту задачу
- Вынести части доработок в отдельные тикеты

Менеджер	Наработки, часов	Тикетов
Бабайцев Алексей	1273ч 11м	10

Индикатор для исполнителя – эффективность

Эффективность – относительный вклад сотрудника в заказы из числа учтённых в тикетах часов

Гигиенический уровень индикатора* – 30%.

* Не относится к группе эксплуатации и техподдержке – у них нет заказов.

Где исполнителю увидеть свой вклад в заказы 📢

За произвольный интервал времени – Время
детальный учёт

<https://kpi.intsite.org/must/time.php>

- Эффективность и столбец Работа над заказами – показывает относительный и абсолютный вклад часов в заказы для конкретного исполнителя.

Сотрудник	Эффективность, %	Работа над заказами
Александрова Марина	49,36%	27ч 45м
Анохин Алексей	36,95%	27ч 24м
Бабайцев Алексей	77,54%	35ч 58м
Бабаян Армине	96,56%	78ч 8м

Где исполнителю посмотреть эффективность %

В разрезе 1 дня в Мониторе

<https://kpi.intsite.org/monitor/>

> Черкашин Андрей ³		88%
Отдел проектов		
> Байжанов Тимур ²		29%
> Беселия Ираклий ⁶		31%
> Воронкова Диана ¹³		56%
> Дядюра Артем ⁶		44%
> Зайцев Дмитрий ⁹		103%

Эффективность: 29%

Непрерывность: 79%

Учтено времени: 7ч 8м

Действия исполнителя для улучшения эффективности

1. Подключиться к параллельной работе на одном из заказов 🛠️

1. Включиться в работу над стратегическим внутренним заказом ♟️🚀



Вопросы?