

Инструменты KPI

Сценарии ежедневной работы

Типичные роли пользователей

- Исполнитель
 - Дежурный (техподдержка)
 - Проверяющий
- Менеджер
- Руководитель подразделения (или доски)

Ежедневные работы (jobs) сотрудников

- Делать ценные вещи в первую очередь
- Оценивать и приоритизировать входящие задачи
- Выявлять проблемы процесса (мешающие быстрому выпуску релизов)
- Бороться с внеплановой работой и не допускать повторных ошибок

Job Story

Когда _____, я хочу _____, чтобы _____.

Исполнитель

Когда **прихожу на работу,**
я хочу **видеть список своих задач,**
чтобы **понимать, что мне надо сделать.**

Когда **просматриваю свой список задач,**
я хочу **видеть самые ценные,**
чтобы **делать приоритетную работу.**

Проверяющий

Когда **просматриваю** список задач,
я хочу **видеть задачи на проверке**,
чтобы **проверить их в первую очередь (для ускорения выпуска)**.

Дежурный

Когда просматриваю список задач,
я хочу видеть непросмотренных и неоценённых задачи,
чтобы оценить размер потенциальной проблемы и приоритет решения.

Менеджер

Когда прихожу на работу,
я хочу видеть список своих задач,
чтобы понимать, прогресс в работе над ними.

Когда просматриваю свой список задач,
я хочу видеть сортировку по ценности,
чтобы понимать, что работа ведётся над самыми важными.

Руководитель

Когда просматриваю список задач (на доске),
я хочу убедиться, что работа ведётся над ценными задачами,
чтобы понимать, что необходимые усилия приложены для их
завершения.

User Story

Я как ... [описание пользователя]

Могу ... [функциональность]

Чтобы ... [получить выгоду]

Критерии приёмки

Дано ... [контекст]

Когда ... [действие]

Тогда ... [результат действий]

Менеджер (User Story)

Я как менеджер задачи

Могу просматривать список своих задач

Чтобы какие задача не брались в работу (заблокированы), могут не успеть к прогнозной дате выпуска

Критерии приёмки

Дано ... [контекст]

Когда ... [действие]

Тогда ... [результат действий]

Инструменты исполнителя в КПИ

- Задачи <https://kpi.intsite.org/issues/>
- Приора <https://kpi.intsite.org/piora/>
- Монитор <https://kpi.intsite.org/monitor/>
- Детальный учёт времени <https://kpi.intsite.org/must/time.php>

Инструменты менеджера в КПИ

- Заказы <https://kpi.intsite.org/tasks/>
- Тикеты <https://kpi.intsite.org/tickets/>
- SLA meter <https://kpi.intsite.org/slameter/>

Инструменты руководителя в КПИ

- Заказы <https://kpi.intsite.org/tasks/>
- SURF <https://kpi.intsite.org/surf/>
- Индикаторы <https://kpi.intsite.org/indicators/>
 - Результативность
 - SLI –Индикаторы скорости обслуживания
- Ценность <https://kpi.intsite.org/value/>
- Поток <https://kpi.intsite.org/flow/>