

Неформальные должностные инструкции

Правильно ли я действую каждый день?

Миссия департамента – ориентирована на клиентов

Ориентирована на наших клиентов – заказчиков и конечных клиентов.

Помощь сотрудникам ГК "Самсон" в создании быстрых, надежных с актуальной и достоверной информацией интернет-проектов, позволяющих клиентам за минимальное время сформировать и передать свою потребность в товарах.

Обеспечить максимальное использование человеческих и технологических ресурсов для снижения производственных затрат и достижения долгосрочных эффектов от внедрения. Минимизация количества рутинных операций как для коллег, так и своих собственных.

https://wiki.intsite.org/Департамент_ИНТ

Принципы для ежедневной работы

Список принципов департамента доступен в wiki

https://wiki.intsite.org/Принципы_работы_отдела_ИНТ

Они “высечены в камне”, но на нём еще есть место, чтобы улучшить их

1. Дисциплина и ответственность

Своевременно и с требуемым качеством выполняй задачи, регламенты и договорённости.

2. Эффективность и результативность (профессионализм)

Стремись достичь целевых показателей и индикаторов в работе.

3. Проще всегда лучше [KISS] [DRY] [YAGNI]

Не усложняй решение задачи и “двигайся быстрее”.

Унифицируй решения, где это возможно.

Отказывайся от функционала, если есть сомнения в его необходимости.

4. Задачу надо видеть в комплексе

Предварительно проанализируй возможные взаимосвязи и последствия предлагаемого решения.

Вспомни о интеграциях и взаимодействиях систем.

5. Прямота в общении

Честно и открыто обсуждай любые проблемы.

6. Ближе к коллегам и клиентам

Всегда надо понять проблему обратившегося.

Заботливо помощи её решить.

7. Докапываться до сути, искать первопричину

Не ограничивайся поверхностным заключением, но и тратить “2 недели” на случайную проблему не стоит.

8. Хороший специалист должен уметь стоять на своем

Решение менеджера или заказчика не закон, его можно обсудить.

Аргументированно отстаивай свои решения.

9. Провалы и ошибки – это нормально

Не попробуешь – не узнаешь, пробуй и экспериментировуй.

Не нормально совершать одну и ту же ошибку много раз подряд.

10. Сообщать о возможных проблемах и предлагать лучшие решения

Наткнувшись на потенциальную проблему лучше сообщить о ней, а не замалчивать.

Предлагай варианты решений самостоятельно.

У нас не принято – антипаттерны поведения

1. Нарушение договорённостей. Всегда можно попробовать договориться заново, заранее.
1. Соккрытие информации или ложь.
1. Многократное повторение одних и тех же ошибок.

Что “во главе угла”?

Менеджер

- Скорость доставки функционала на рабочие сервера *

Дизайнер

- Скорость совершения клиентом (сотрудником) целевого действия

Разработчик

- Скорость разработки, скорость работы приложения, количество ошибок

Тестировщик

- Отсутствие критических ошибок на продуктовых серверах

Группа эксплуатации

- Надежность и предсказуемость инфраструктуры

Индикаторы для каждого сотрудника

1. Соразмерность оценки задачи и затраченного времени (оценки могут быть ошибочными).
1. Эффективность работы – время работы над заказами
1. Непрерывность работы – отношение работы к календарному сроку
1. Возвраты на исполнителя (подсистему)

Смотреть в Тикеты <https://kpi.intsite.org/tickets/>

Индикаторы для менеджера

1. Попадание в прогнозируемый срок релиза (завершения работ) – Сдвиг
1. Поток времени – количество часов наработки, которое еще не попало на рабочий сервер, количество выпущенных часов и их баланс.
1. Непрерывность работы над своими заказами

Смотреть в SLA meter <https://kpi.intsite.org/slameter/>

Заключение

Всё сказанное выше является отправной точкой, которая может послужить базой для дальнейших улучшений индикаторов и наших процессов.