

Основные показатели эффективности



Показатели 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 – разница между плановым и фактическим календарным сроком работы над заказом (для фактической категории трудоемкости заказа), измеряется после выпуска.

Показатели 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 переведённым на постпродакшен).
- Поток - количество задач в процессе, добавленных в него и завершенных в нем за интервал времени.
- ~~Блокировки, дни - время заблокированности задачи (суммарное время по всем задачам на доске).~~

Показатели исполнителей

- 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.
- ~~Количество возвратов на доработку (?)~~
- ~~Доля переоценок времени (?)~~

Метрика северной звезды сотрудника ✨

- Время работы над заказами

0. Минимизировать количество контекстов/ раб. день



- 1ч 38м Отказаться от библиотеки Spreadsheet_Excel: отчеты КОР
- 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

1. Максимизировать доступное время работы над заказами



2. Увеличить непрерывность работы



3. Оптимально нарезать время на выпущенные заказы

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

Д – слишком мелко и много транзакционных издержек.

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



Вопросы?