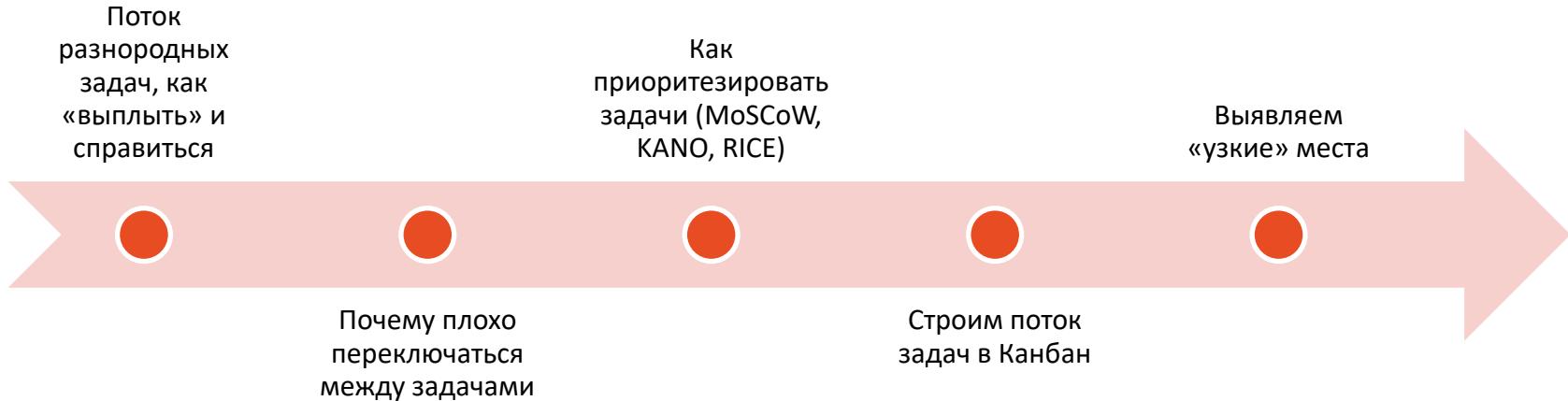


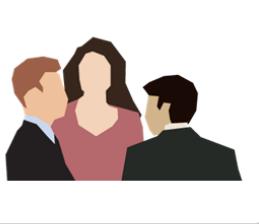
Как справиться с потоком задач

О чём говорим



«Бесконечный» Поток задач и поручений

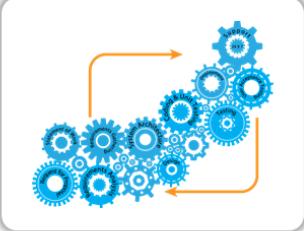
Заказчик



Voice of the Customer
(VoC)

Явные и неявные
требования и
пожелания от
заказчиков
компании

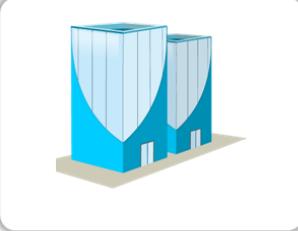
Процесс



Voice of the Process
(VoP)

Улучшения на
основе
производительнос
ти процессов

ИТ Организация



Voice of the Business
(VoB)

Улучшения с
целью помочь
организации в
достижении
бизнес- целей

Регуляторная среда

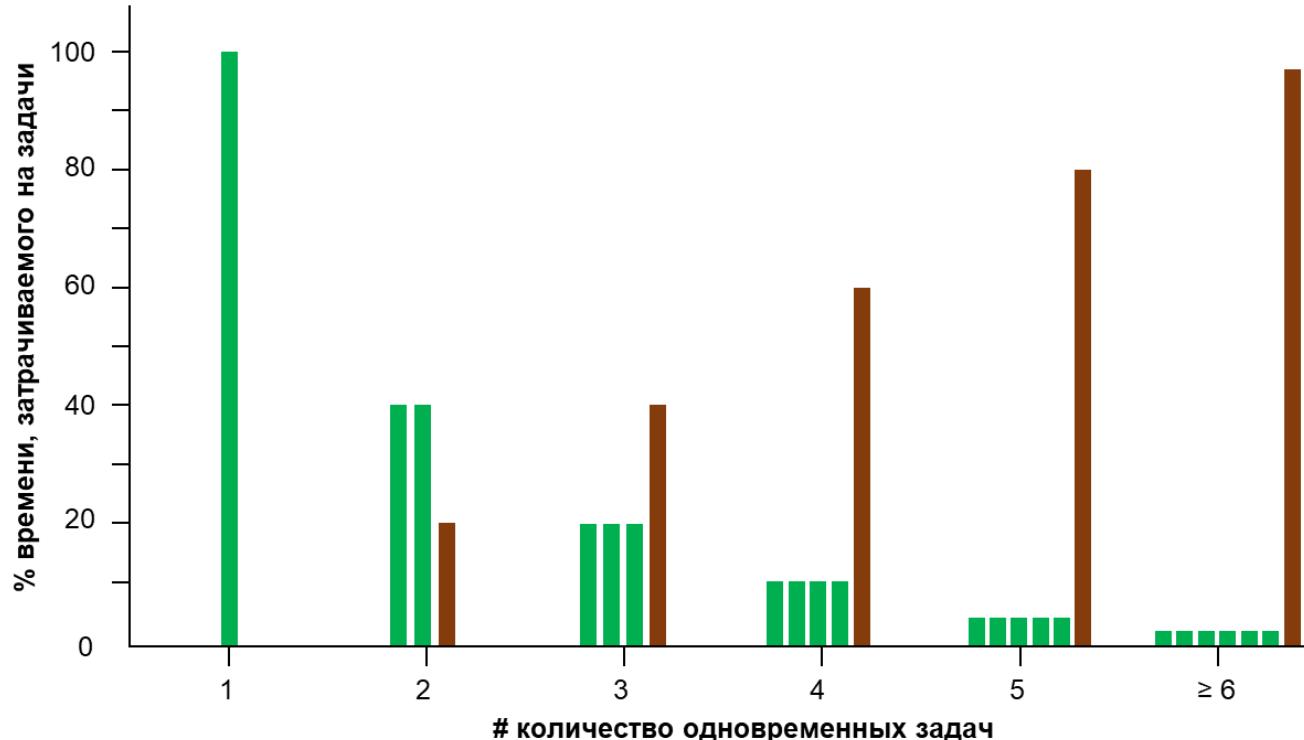


Voice of the Regulator
(VoR)

Улучшения,
связанные с
изменениями
законодательных
или
регуляторных
требований

Потери при многозадачности

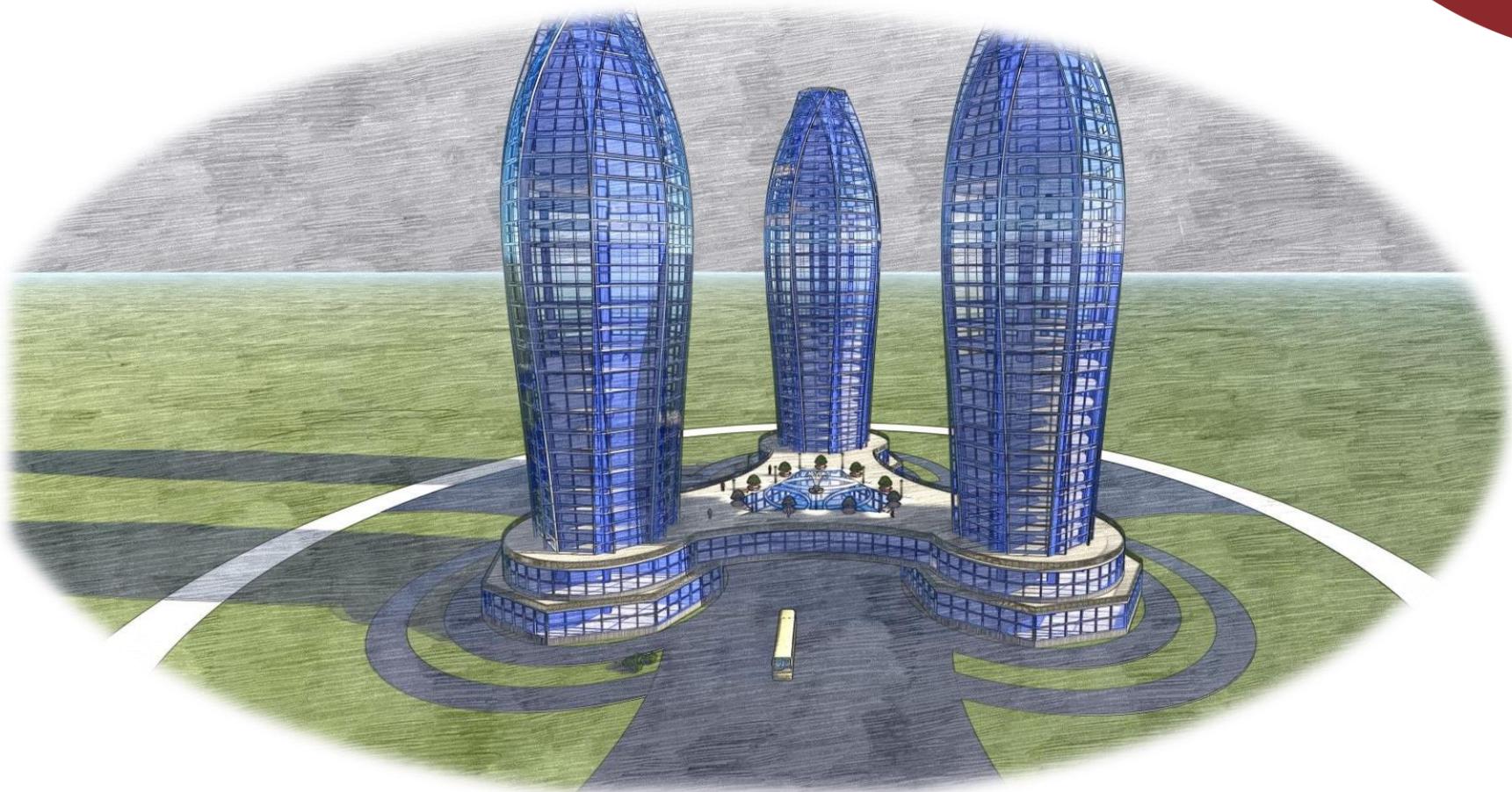
Многозадачность приводит к тому, что каждая задача занимает больше времени. Причина потерь – время на переключение между задачами.



Попробуем Продемонстрировать

Игра – Напиши мое имя! Срочно!

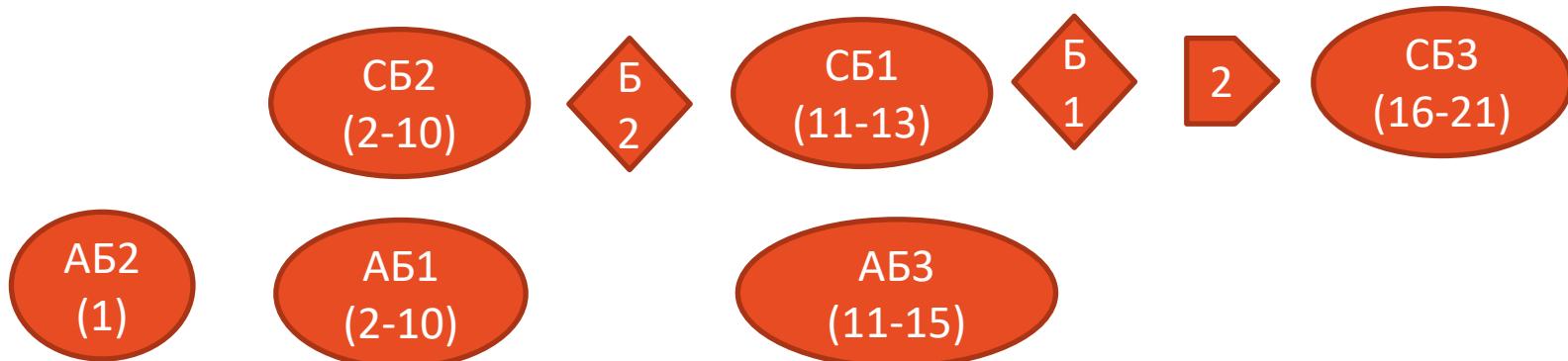
Способ решения – «Задача Луиса»



Способ решения – «Задача Луиса»

- 3 башни
- 1 архитектор, 1 строитель

	Башня 1	Башня 2	Башня 3
Архитектор	9 дн.	1 день	5 дн.
Строитель	3 дня	9 дн.	6 дн.



Приоритизация задач



Что такое Влияние?

Что такое Приоритет?

Способы приоритезации

MoSCoW

KANO

ICE

RICE

WSJF

MoSCoW матрица

М – Must или Shall, требование обязательно для функционирования продукта

С – Should, требование должно присутствовать в продукте

С – Could, требование хорошо бы, чтобы было в продукте

W – Would, пусть будет в продукте/ WON'T – не нужен

Пример M-S-C-W

Функциональное требование	Must	Should	Could	Would
Веб-интерфейс	+			
Система контекстного поиска	+			
Древовидное структурирование и поиск информации	+			
Ранжирование статей по рейтингу полезности			+	
Разграничение прав доступа	+			
Процесс согласования статей			+	
Ведение истории статей (версионность)			+	
Наличие уникального URL у статьи		+		
Редактирование статей средствами Rich HTML	+			
Средства отчетности по созданию, использованию и полезности (рейтингам) статей				+
Интерфейс для связи с внешними системами (например, система учета заявок, линки на внешние источники)	+			
Доступность с мобильных устройств	+			
Добавление собственных полей (например, для типовых трудозатрат)			+	

Модель КАНО (KANO)

Обязательные (Неудовлетворенности, Подразумеваемые потребителем): Это один из самых значимых критериев при оценке по модели Кано, т.к. если у продукта отсутствуют базовые функции, он не может быть выведен на рынок.

Одномерные: Это атрибуты которые повышают удовлетворенность Клиентов, когда они реализованы и снижают ее, когда они не реализованы.

Привлекательные: Эти атрибуты повышают степень удовлетворенности Клиентов, когда они реализованы, однако не приводят к неудовольствию, когда они отсутствуют.

Неважные: Это те атрибуты товара, которые не оказывают своего влияния на удовлетворенность Клиентов.

Нежелательные: Эти атрибуты могут понравиться отдельным потребителям, а других привести к недовольству

Модель КАНО (KANO)

Обязательные (Неудовлетворенности, Подразумеваемые потребителем): Это один из самых значимых критериев при оценке по модели Кано, т.к. если у продукта отсутствуют базовые функции, он не может быть выведен на рынок.

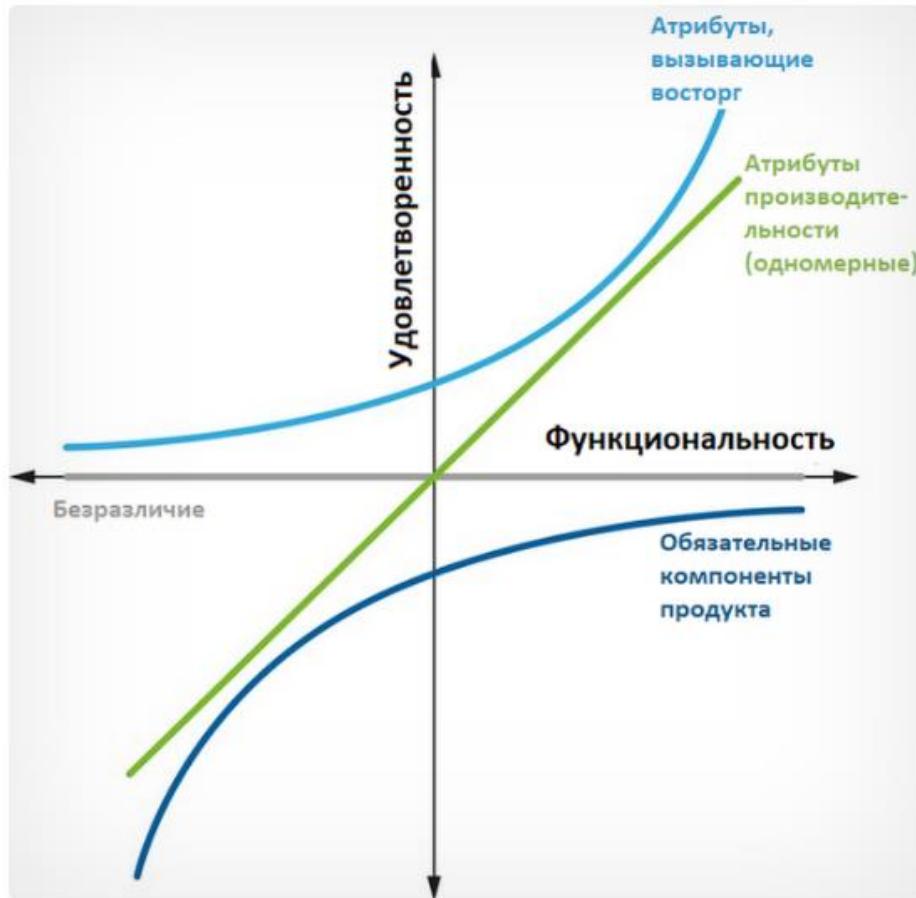
Одномерные: Это атрибуты которые повышают удовлетворенность Клиентов, когда они реализованы и снижают ее, когда они не реализованы.

Привлекательные: Эти атрибуты повышают степень удовлетворенности Клиентов, когда они реализованы, однако не приводят к неудовольствию, когда они отсутствуют.

Неважные: Это те атрибуты товара, которые не оказывают своего влияния на удовлетворенность Клиентов.

Нежелательные: Эти атрибуты могут понравиться отдельным потребителям, а других привести к недовольству

Графическое представление модели Кано



ICE

Impact —

- влияние (5 – существенное,..., 1- локальное удобство пользователя)

Confidence -

- уверенность в вашей оценке охвата, влияния, затрат

Ease

- — простота

RICE (WSJF в SAFe) приоритезация

Reach — это охват (например, 5 - вся компания, 4 – более 1000 сотр.)

Impact — влияние (5 – существенное,..., 1- локальное удобство пользователя)

Confidence — уверенность в вашей оценке охвата, влияния, затрат

Effort — ресурсозатраты

$$\frac{\text{Reach} \times \text{Impact} \times \text{Confidence}}{\text{Effort}} = \text{RICE SCORE}$$



ПЛАНИРУЕМ ВЕЧЕРИНКУ!

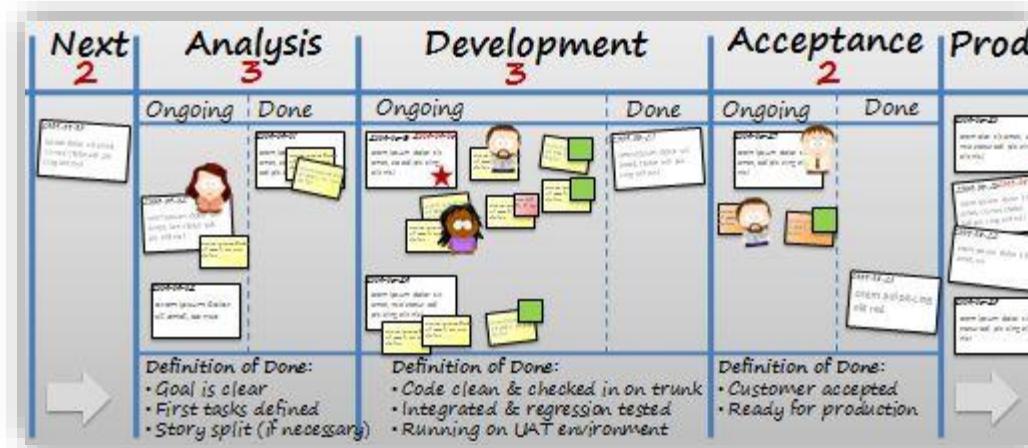
Например, новогоднюю

Канбан как метод

Определение:

Метод Канбан — это средство проектирования, управления и совершенствования систем потоков для работы с знаниями. Этот метод также позволяет организациям начать с существующего рабочего процесса и стимулировать эволюционные изменения. Они могут сделать это, визуализируя свой поток работы, и перестать начинать и заканчивать

Общим термином для систем, использующих метод Канбан, является поток, отражающий, что работа течет непрерывно через систему, а не организуется в отдельные временные рамки



Ключевые практики

Визуализировать

Управление потоком

Сделайте политики явными

Реализуйте циклы обратной связи

Совместное совершенствование

Развивайтесь экспериментально

Лимит пропускной способности

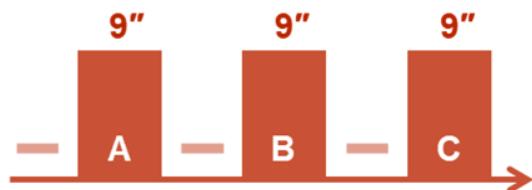
Сценарий 1



Сценарий 2



Сценарий 3

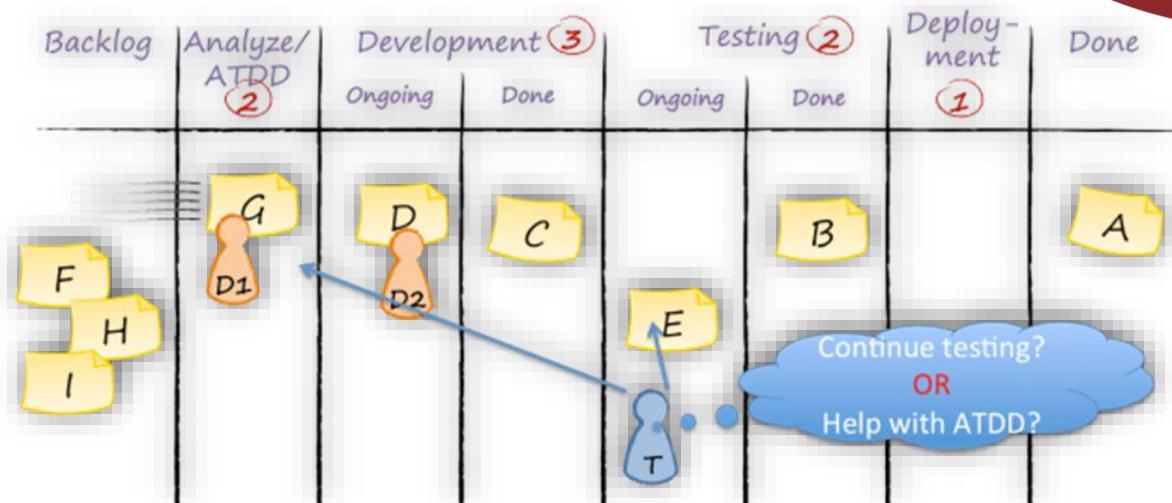


Управление потоком задач

Поток работы в сервисе должен максимально приносить пользу, минимизировать время выполнения заказа и быть максимально предсказуемым.

Команды используют эмпирический контроль через прозрачность, проверку и адаптацию, чтобы сбалансировать эти потенциально конфликтующие цели.

Ключевым аспектом управления потоком является выявление и устранение узких мест и препятствий.



СПАСИБО!

