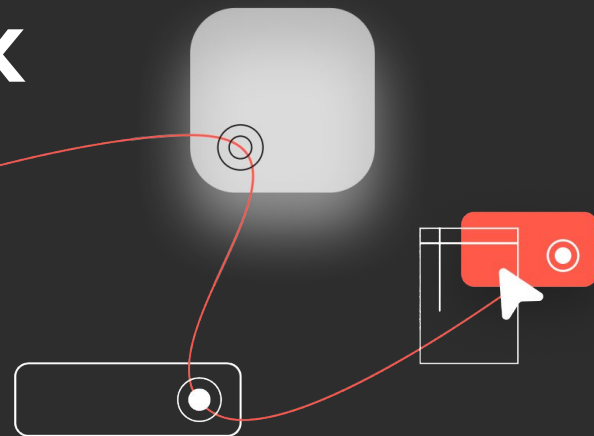


# Технический писатель-аналитик

Кто он такой и чем занимается в команде разработки



# О чем доклад



Почему мы нанимаем технических писателей на должность системных аналитиков



Как мы работаем с документацией



Какие задачи решает технический писатель-аналитик



Как выстроить процесс и помочь команде начать писать документацию

# Кому будет полезен доклад

- Если в команде есть проблемы с документацией;
- Если на дежурстве вашу команду заваливают однотипными вопросами;
- Если вам говорят писать документацию, а вам это не нравится;
- Если вы уже все написали, но к вам все равно приходят с вопросами.

# Тыжаналитик...

# Тыжана́литик...

- ❑ Составь вопросы и проведи интервью.
- ❑ Пропиши в ТЗ тесткейсы.
- ❑ Протестируй задачу после релиза.
- ❑ Читай код, чтобы понять, как работает.
- ❑ Напиши документацию по своей задаче.
- ❑ Напиши ТЗ так, чтобы потом его использовать как документацию.

# Тыжана́литик...

- Составь вопросы и проведи интервью.
- Пропиши в ТЗ тесткейсы.
- Протестируй задачу после релиза.
- Читай код, чтобы понять, как работает.
- Напиши документацию по своей задаче.
- Напиши ТЗ так, чтобы потом его использовать как документацию.

# Спокойствие, только спокойствие

Документация — не ваша  
прямая задача.



[https://forum.guns.ru/forumns/icons/forum\\_pictures/001800/1800878.jpg](https://forum.guns.ru/forumns/icons/forum_pictures/001800/1800878.jpg)

# Спокойствие, только спокойствие

Документация — не ваша  
прямая задача.

Можно научиться писать  
документацию.

Или нанять технического  
писателя на должность  
аналитика!



[https://forum.guns.ru/forumns/icons/forum\\_pictures/001800/1800878.jpg](https://forum.guns.ru/forumns/icons/forum_pictures/001800/1800878.jpg)



# Терминология



# Что такое документация?

# Что такое документация?

Документация — это набор информационных материалов команды





# Документация — это продукт

Над продуктом должен работать  
аналитик.

# Кто такой технический писатель-аналитик

# Технический писатель-аналитик

это системный аналитик, который занимается документацией, как продуктом.

# Кто такой технический писатель-аналитик

	Где работает	Над чем работает
Системный аналитик	В команде разработки	Продукт команды

# Кто такой технический писатель-аналитик

	Где работает	Над чем работает
Системный аналитик	В команде разработки	Продукт команды
Технический писатель	В отделе технических писателей	Справка по продуктам



# Кто такой технический писатель-аналитик

	Где работает	Над чем работает
Системный аналитик	В команде разработки	Продукт команды
Технический писатель	В отделе технических писателей	Справка по продуктам
Технический писатель-аналитик	В команде разработки	Документация команды

# Кто такой технический писатель-аналитик

	Где работает	Над чем работает
Системный аналитик	В команде разработки	Продукт команды
Технический писатель	В отделе технических писателей	Справка по продуктам
Технический писатель-аналитик	В команде разработки	Документация команды

# Что мы делаем по-другому



Меняем фокус  
на пользователя  
документации.  
Составляем его  
портрет



Формулируем  
проблемы  
пользователя,  
ищем причины



Определяем  
уровень знаний  
пользователя  
по системе

# Как мы к этому пришли



# Контур

- более 70 продуктов для бизнеса;
- больше 100 команд разработки.



# Историческая справка

инфраструктурная  
команда

— Нам тяжело рассказывать по сто раз в чате про все наши сервисы.

— Нужно написать документацию. Кто может помочь?



# Историческая справка

инфраструктурная  
команда

— Нам тяжело рассказывать по сто раз в чате про все наши сервисы.

— Нужно написать документацию. Кто может помочь?



функциональный  
руководитель аналитиков

— У меня был опыт работы с отделом тех.писателей...

# Историческая справка

инфраструктурная  
команда

— Нам тяжело рассказывать по сто раз в чате про все наши сервисы.

— Нужно написать документацию. Кто может помочь?



функциональный  
руководитель аналитиков

— У меня был опыт работы с отделом тех.писателей...

— Давайте найдем вам аналитика, который будет работать над документацией



# Какие результаты

**248**

Системных  
аналитиков  
работают в  
Контуре

**10**

Работают  
техническими  
писателями с  
документацией

**7**

Лет прошло с  
найма первого  
технического  
писателя



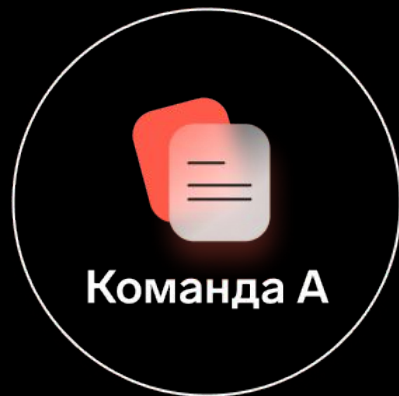
<https://www.acmi.net.au/stories-and-ideas/pulp-fiction-confused-travolta/>

# Направления в работе с документацией



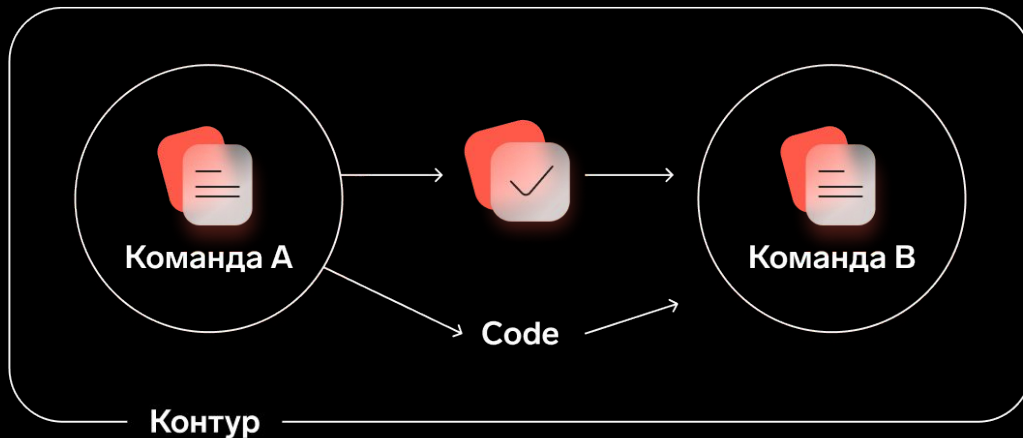
# Направления в работе с документацией

Внутренняя документация для команды



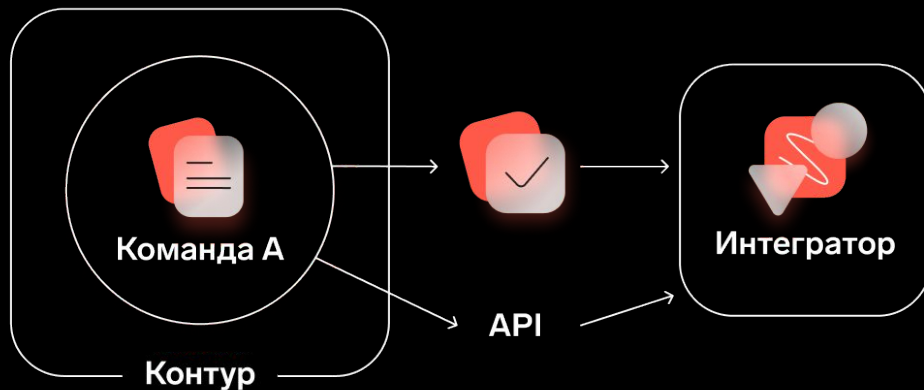
# Направления в работе с документацией

Внешняя документация для команд разработки внутри Контура



# Направления в работе с документацией

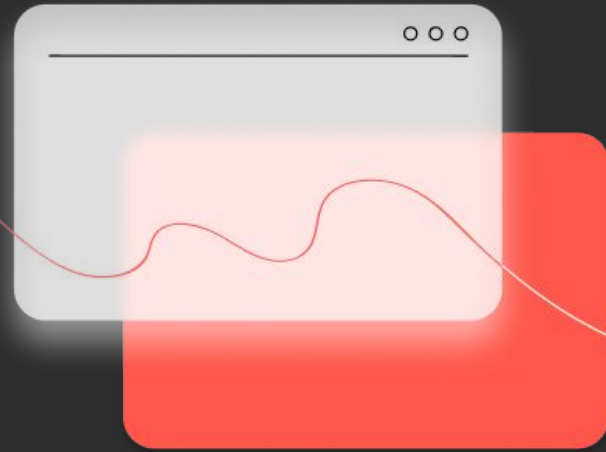
Внешняя документация для интеграторов API, SDK и 1С



# Направления в работе с документацией

Делаем ревью текстов, помогаем с документацией другим командам, учим писать документацию для разработчиков

# Процесс работы технического писателя - аналитика





# Процесс работы технического писателя-аналитика

**1**

формулируем  
гипотезы

**2**

собираем  
информацию

**3**

формулируем  
варианты  
решения

**4**

разрабатываем

# Процесс работы технического писателя-аналитика

**5**

тестируем  
(проходим  
ревью)

**6**

Выпускаем

**7**

Проверяем  
метрики

**8**

Актуализируем

# Как проверить качество документации

1

Собери ОС с команды — опрос, интервью, посмотрите на работу

2

Посмотри на частые вопросы в тех.поддержку

3

Если есть инструменты — посмотри метрики или спроси пользователей

# Отслеживание задач



# Как отслеживать задачи



Добавить статус на доске задач



Брать в спринт задачи документации



Дублировать для задач разработки задачу в документацию



Завести отдельную доску или свимлайн



Настроить воркфлоу

# Опыт моей команды

- Завели отдельный свимлайн с приоритетами для задач технического писателя;
- Настроили воркфлоу для задач разработчиков.

# Воркфлоу для задач разработчиков

- Добавили поле NeedDocs в карточке задачи.
- Если в задаче нужна документация, ставим значение: нужна документация.

# Воркфлоу для задач разработчиков

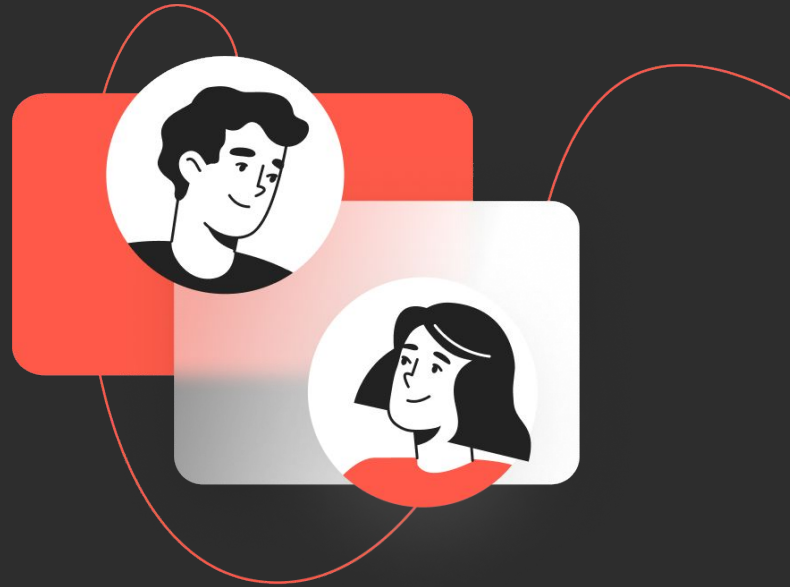
- Когда задача переходит в статусы InTesting, ReleaseReady и Deploy:
  - Разработчик видит напоминание про документацию;
  - На почту техническому писателю-аналитику приходит уведомление, что нужна документация.



# Воркфлоу для задач разработчиков

- После финального ревью документации тех.писатель-аналитик проставляет в поле значение done

**Следующий шаг —  
настроить процесс  
в команде**



# Как настроить процесс в команде

1

Освоиться,  
написать  
базу

2

Сделать  
шаблоны

3

Показать  
пример

4

Поощрять  
инициативу

5

Провести  
эксперимент  
и отпустить

Человек может не интересоваться процессами. Тогда помогает менеджер.



# Профит от выделенного технического писателя– аналитика

- + Фокус на одном продукте.
- + Одна точка входа по вопросам документации в команде.
- + Постоянная и качественная работа с документацией.
- + Улучшение процессов в команде, онбординга.
- + Снижение bus-factor.

**Быть или  
не быть...**



# Если нужно закрыть всего одну задачу

- Посмотрите вокруг, найдите команды с такими же проблемами.
- Возьмите общий ресурс.

# Если вы все время тушите пожары

- Разберитесь со своими процессами.
- Не давайте аналитикам задачу писать документацию.
- Не нанимайте тех.писателя-аналитика. Он только нагрузит вас.
- Если все же решились, выделите наставника.

# Если разработчику некогда

- Отложите найм на время перегруза разработчика.
- Заручитесь поддержкой этого разработчика.



# Хотите, чтобы тех.писатель-аналитик сам код читал

- Вы хотите разработчика, которому нравится писать документацию.

**Что делать, если  
ты пишешь  
документацию**



# Если ты ж аналитик и уже пишешь документацию сам

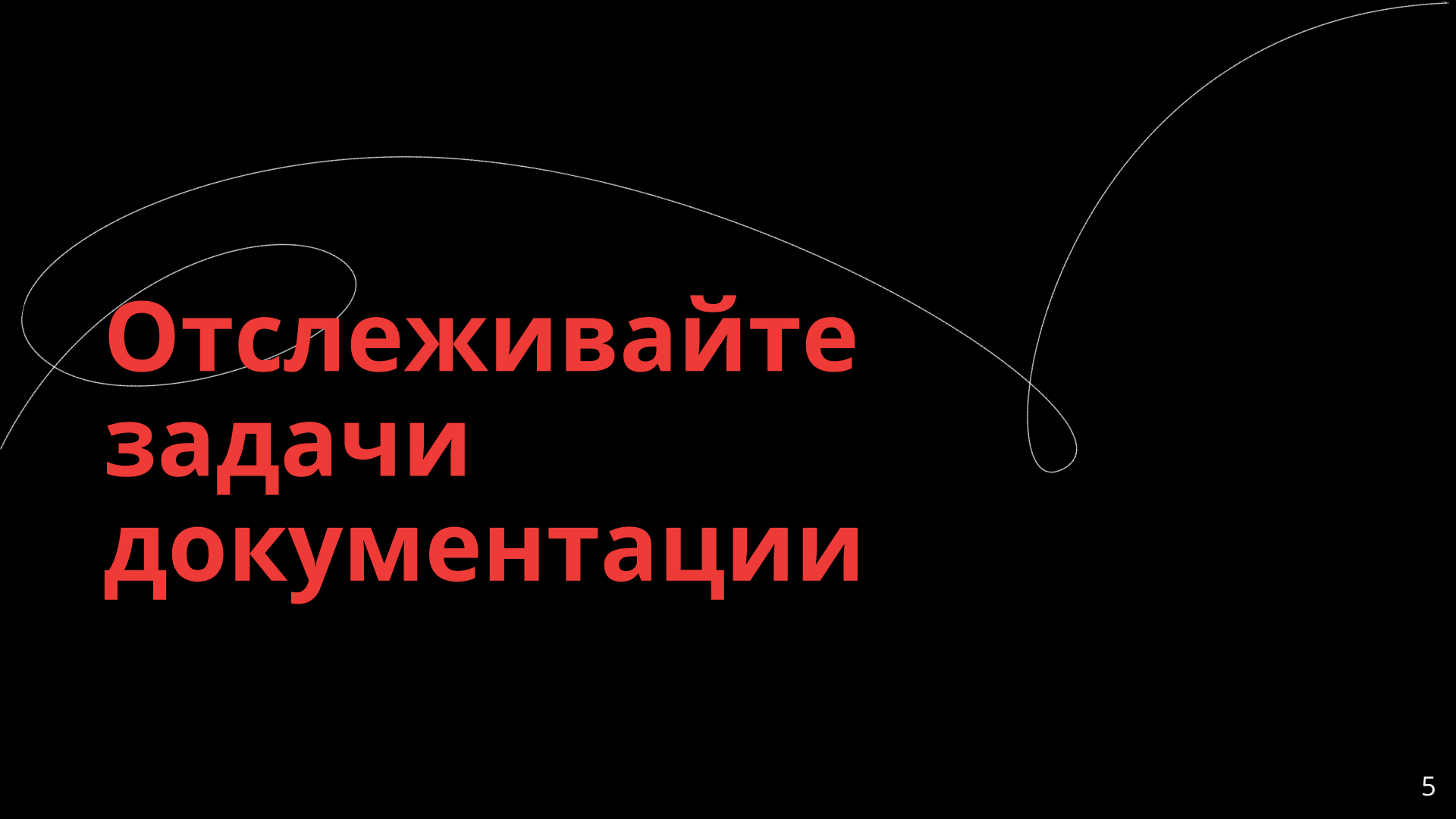
- Ты большой молодец!

# Если ты жанаалитик и уже пишешь документацию сам

- Ты большой молодец!
- Тебе точно нравится этим заниматься?

# Если ты жанаалитик и уже пишешь документацию сам

- Ты большой молодец!
- Тебе точно нравится этим заниматься?
- Поговори с менеджером, чтобы начать отслеживать задачи.

The background is black with several thin, white, curved lines that create a sense of motion and flow. One line starts from the left, loops around the text, and extends towards the top right. Another line starts from the top right and loops back towards the text. A third line is a smaller loop on the left side.

**Отслеживайте  
задачи  
документации**

# Если ты жанаалитик и уже пишешь документацию сам

- Ты большой молодец!
- Тебе точно нравится этим заниматься?
- Поговори с менеджером, отслеживайте такие задачи осознанно.
- Проверь качество документации.

# Если ты жаналитик и тебе не нравится писать





# Если ты жаналитик и тебе не нравится писать



**Спасибо за внимание!**  
**Остались вопросы?**