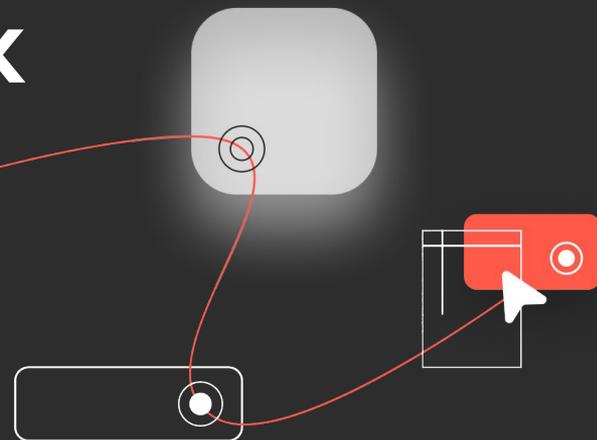


Технический писатель-аналитик

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.

Тыжанааналитик...

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.

Тыжаналитик...

- 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

Спокойствие, только спокойствие

Документация — не ваша
прямая задача.

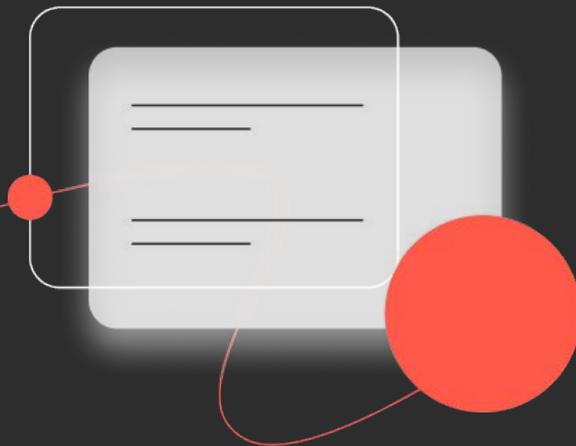
Можно научиться писать
документацию.

Или нанять технического
писателя на должность
аналитика!



https://forum.guns.ru/forumns/icons/forum_pictures/001800/1800878.jpg

Терминология

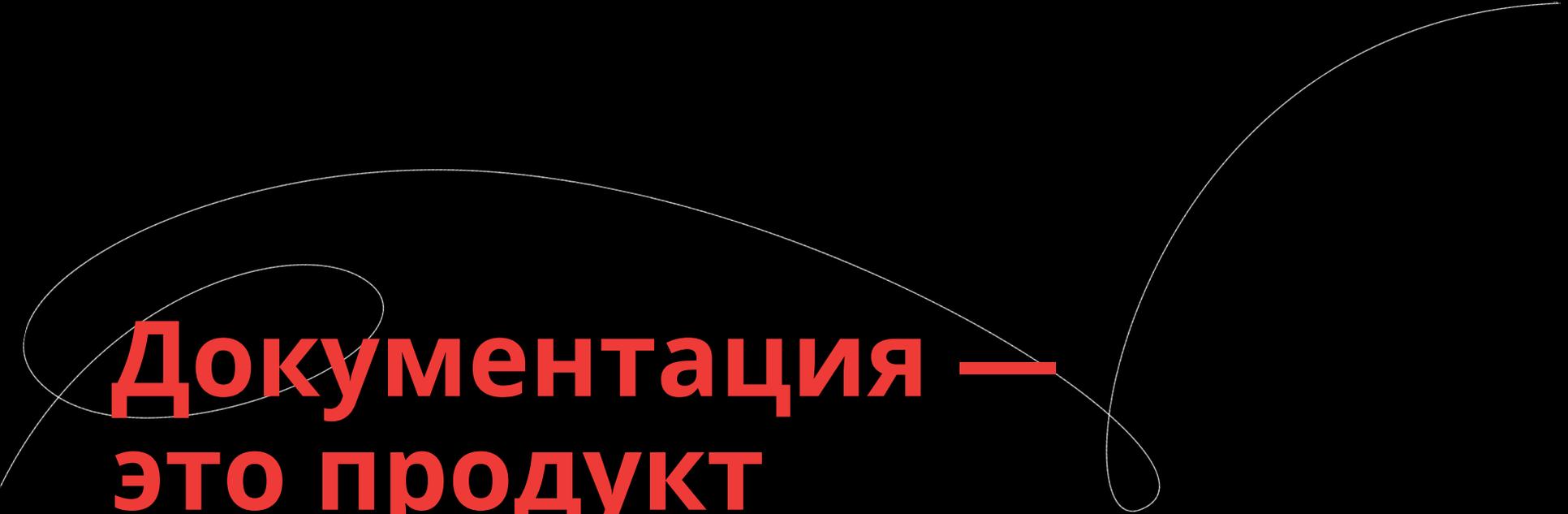


Что такое документация?

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 наймем 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



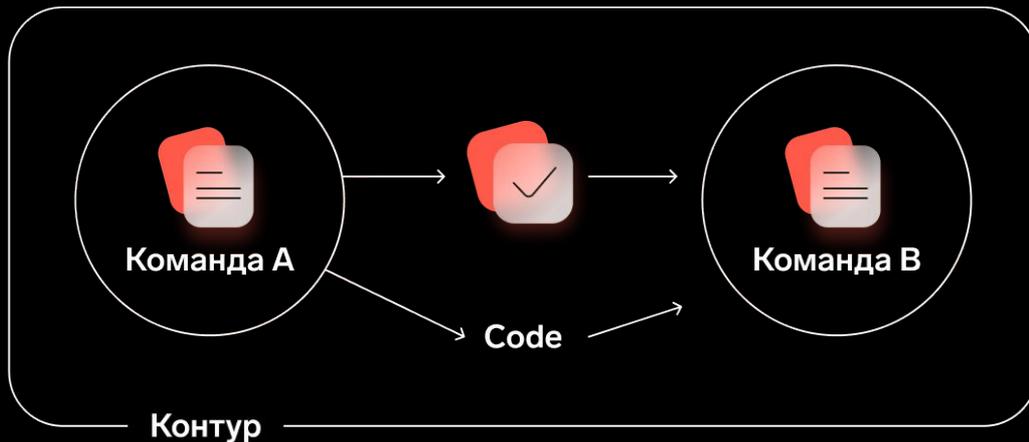
Направления в работе с документацией

Внутренняя документация для команды



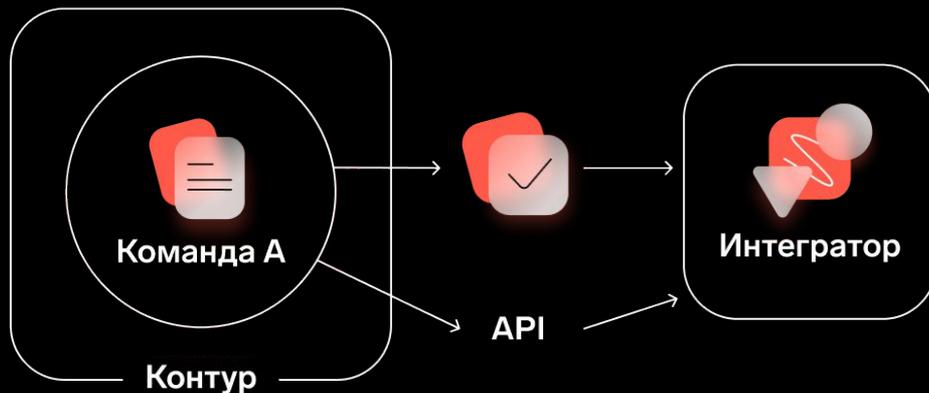
Направления в работе с документацией

Внешняя документация для команд разработки внутри Контура



Направления в работе с документацией

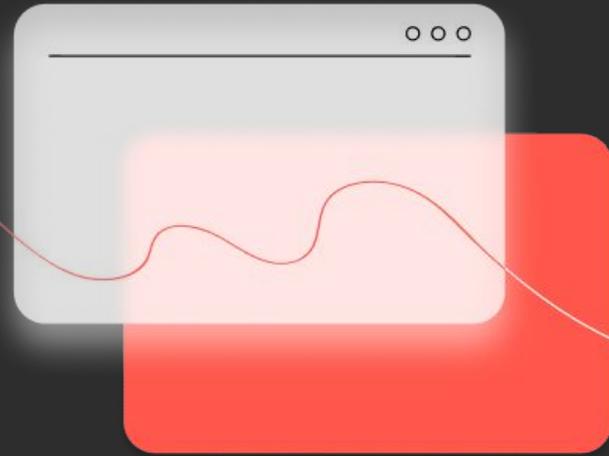
Внешняя документация для интеграторов API, SDK и 1С



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.

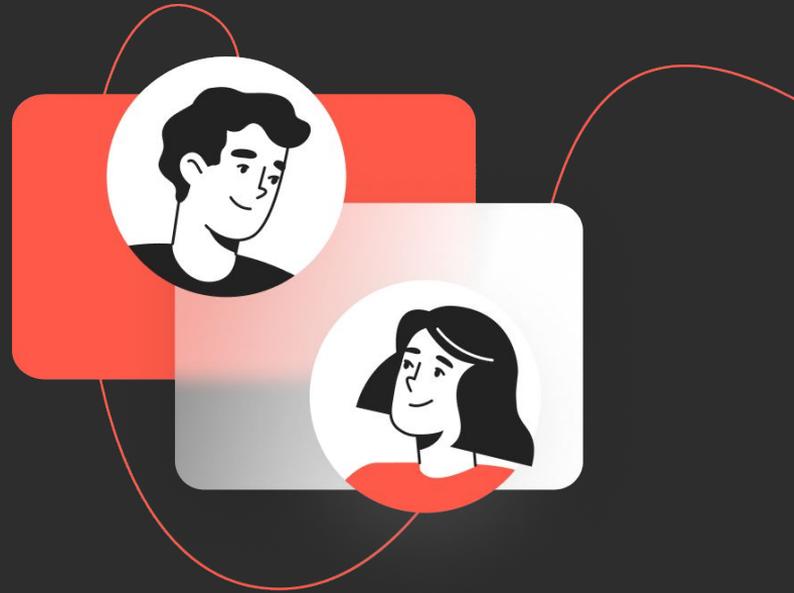
Воркфлоу для задач разработчиков

- 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

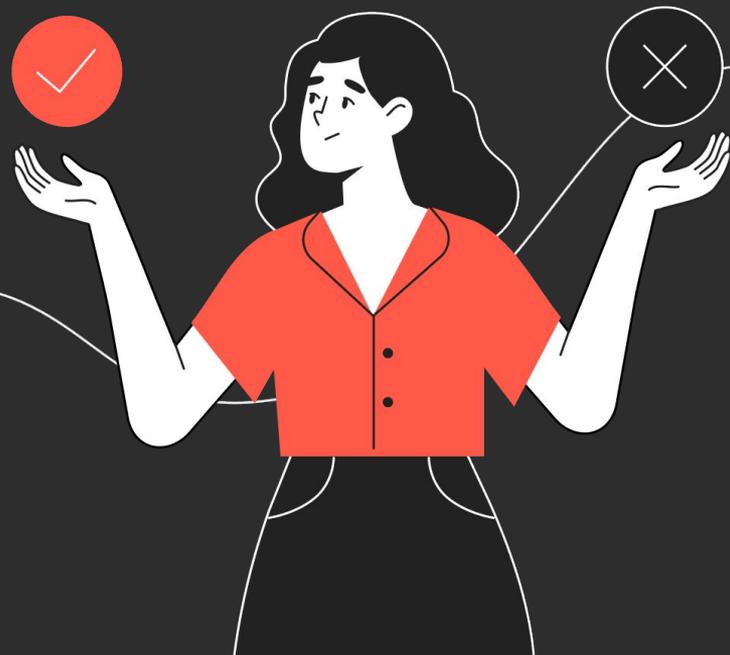
Человек может не интересоваться процессами. Тогда помогает менеджер.



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 ж аналитик 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 image features a black background with several white, thin, curved lines that sweep across the upper portion of the frame. These lines are decorative and do not contain any text.

**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?