**Stage 2 ioka contest**

**Python Engineer**

ioka – экосистема онлайн-платежей для бизнеса. Мы разрабатываем сервисы по обработке платежей, удобные для разработчиков API-интерфейсы мирового класса и многие другие финансовые продукты с акцентом на инновационные и индивидуальные решения для интернет-компаний.

Мы ищем инженеров, умеющих решать бизнес-задачи и создавать лучший опыт для наших клиентов. Мы предлагаем множество интересных и амбициозных задач, открытую и партнерскую атмосферу, а также возможности для профессионального и личностного роста.

#### **Задание 1: Координация проекта**

В вашей команде несколько инженеров работают над разными модулями одного большого проекта. Вы заметили, что есть проблемы с координацией, и модули плохо интегрируются друг с другом.

* Опишите, какие шаги вы предпримете для улучшения координации между коллегами.
* Как вы предложите организовать регулярные встречи для обсуждения прогресса?
* Какие инструменты и методы вы предложите для улучшения интеграции?

1. Я бы начал с установления четких границ модулей и четко определенных интерфейсов. Каждый инженер должен понимать зависимости между своим модулем и другими. Определение точки интеграции и установление конкретных ожидании в отношении этих соединений поможет предотвратить рассогласование в будущем.
2. Необходимы регулярные Sync-up meetings. Я бы организовал еженедельное совещание, на котором каждый член команды мог бы делиться обновлениями, выявлять препятствия и обсуждать проблемы, связанные с интеграцией. + короткие daily stands-up могут помочь в быстро меняющихся проектах, позволяя команде следить за ежедневным прогрессом. Такие встречи гарантирует, что все будут в курсе текущей работы и зависимостей.
3. Внедрение Agile методов, включая structured sprint planning, помогло бы команде сохранить концентрацию и обеспечить согласование краткосрочных результатов. На этих совещаниях по планированию спринта мы обсудим цели, распределим задачи и уточним зависимости. В конце каждого спринта надо провести ретроспективу, на которой мы отвечаем на ключевые вопросы: что было достигнуто, что находится в стадии разработки и что планируется сделать дальше? Такая последовательность позволяет постоянно размышлять и совершенствоваться.
4. Необходимые инструменты для эффективности:

* Управление проектами: Trello, Jira, ClickUp, Huly.io, для обследования задач, этапы проекта, и другие детали, чтобы обеспечить видимость для инженеров.
* Version control system: Git, + Github/Gitlab
* CI/CD, чтобы автоматизировать интеграционные тесты (Github actions, gitlab ci, jenkins)
* Инструменты для документирования API: OpenAPI’s Swagger

Наконец, я бы рекомендовал использовать открытые каналы связи, как Telegram, Discord, Slack. Согласно исследованиям, команда более продуктивна и вовлечена на работу, если они могут легко обсуждать свои идеи и общаться. Внедряя эти методы, мы можем обеспечить плавную интеграцию каждого модуля, согласованность действий инженеров и постоянную координацию проекта.

#### 

#### 

#### **Задание 2: Управление ожиданиями руководства**

Ваш руководитель поставил перед вами и вашей командой амбициозные цели с жесткими сроками. Вы понимаете, что выполнение задачи в установленные сроки практически невозможно без снижения качества.

* Опишите, как вы подготовитесь к разговору с руководителем о реальных сроках выполнения задачи.
* Как вы будете аргументировать свою позицию и какие альтернативные решения предложите?
* Как вы постараетесь убедить руководство пересмотреть сроки без ухудшения отношений?

Чтобы подготовиться к разговору с моим руководителем о корректировке сроков, я бы сначала собрал данные, которые показали бы текущее состояние проекта, распределение ресурсов и риски, связанные с качеством. Я бы описал оставшиеся задачи, время, необходимое для их выполнения, и риски снижения качества, такие как увеличение количества ошибок, переделок или технических задержек.

В ходе беседы я бы акцентировал внимание на важности создания высококачественного продукта, отвечающего долгосрочным целям. Я бы объяснил, что, хотя мы стремимся к достижению амбициозных целей, спешка может привести к плохим или неожиданным результатам, для исправления которых может потребоваться больше времени. Я бы хотел подчеркнуть, что уделение приоритетного внимания качеству сейчас сэкономит время и ресурсы в долгосрочной перспективе.

Чтобы поддержать конструктивный разговор, я бы предложил следующие альтернативы:

Phased Delivery: Мы могли бы разбить проект на этапы, выпустив MVP версию к первоначальному сроку. Это продемонстрировало бы заинтересованным сторонам прогресс при сохранении качества.

Пересмотреть масштаб: Мы могли бы сократить масштаб проекта, изменив приоритетность функций, оказывающих меньшее воздействие, и сосредоточившись на ключевых элементах, соответствующих стандартам качества.

Дополнительные ресурсы: Я бы запросил дополнительные ресурсы или поддержку, например, привлечение новых членов команды или специалистов, чтобы помочь уложиться в сроки без ущерба для качества. Но, если учесть время на адаптацию нового сотрудника, это может быть не совсем эффективным решением.

И возможно самое главное для руководителя, я бы подчеркнул, что цели нашей команды по-прежнему совпадают с приоритетами организации. Я бы заверил своего руководителя в нашей приверженности достижению своевременных и устойчивых результатов.

Для поддержания позитивных отношений я бы общался с уважением, демонстрируя понимание бизнес-требований, связанных с соблюдением сроков. Я бы регулярно обновлял информацию о проделанной работе и был открыт для поиска новых путей достижения целей в области качества и доставки. Такой подход позволяет сосредоточиться на общих целях и укрепляет нашу приверженность высоким стандартам.

#### **Задание 3: Менторство нового сотрудника**

В вашу команду пришел новый сотрудник, и вам поручено помочь ему адаптироваться к новым условиям. Он обладает базовыми знаниями, но не знаком с используемыми в компании технологиями и процессами.

* Опишите, как вы начнете процесс адаптации нового сотрудника.
* Какие ресурсы и обучение вы предоставите ему?
* Как вы будете отслеживать его прогресс и предоставлять обратную связь?

Чтобы помочь новому сотруднику адаптироваться, я бы разработал структурированный план, который включает в себя ознакомление, учебные ресурсы и регулярную обратную связь.

1. Первоначальное внедрение и обучение
   1. Вступительная встреча: Начну с ознакомления с проектами, целями и рабочими процессами команды. Познакомлю его с ключевыми членами команды.
   2. Техническое обучение: Предоставлю материалы по нашему тех. стеку, кодовой базе и инструментам, начиная с базовых руководств и заканчивая руководствами по конкретным ролям.
   3. Практические задания: Назначу простые задания, которые позволят ему попрактиковаться в нашем тех. стеке и укрепить уверенность и понимание в коде.
2. Ресурсы и поддержка
   1. Наставничество: Выступлю в качестве его основного наставника и познакомлю его с членами команды, которые могут предложить дополнительные рекомендации. Также дам свои контакты, чтобы помогать ему оперативно на начальных этапах.
   2. База знаний/документация: Предоставлю доступ к нашему центру документации (например, Confluence от Atlassian) для самостоятельного изучения.
   3. Другие инструменты: Убежусь, что у него есть доступ ко всем важным инструментам, как Slack, Jira и Git Github, и знает, как мы их используем.
3. Отслеживание прогресса и обратная связь
   1. Проверки: Еженедельные встречи, чтобы обсудить его успехи, ответить на вопросы и решить проблемы. Также д
   2. Постановка целей: Поставлю краткосрочные цели для каждого этапа, например, освоение инструмента или выполнение небольшой задачи. Отслеживая его прогресс с помощью контрольных точек.
   3. Code review: Анализировать его работу, предоставляя конкретные отзывы о сильных сторонах и областях, требующих улучшения.

Такой структурированный подход гарантирует, что он обретет уверенность, легко адаптируется и быстро станет полезным членом команды. + будет положительно впечатление о команде и работе.

**Задание 4: Управление инцидентом и минимизация последствий**

**Описание:** Вы сотрудник департамента по разработке продукта в финтех компании. Вне рабочего времени произошел непредвиденный технический сбой у банка-партнера, из-за чего ваша платежная организация не смогла завершить платежи до успешного статуса. Это привело к финансовым и репутационным потерям для вашей компании. Опишите Ваши действия в подобном кейсе.   
В ситуации, когда неожиданный технический сбой в банке-партнере приводит к сбою платежей, моей первоочередной задачей является эффективное управление инцидентом и смягчение дальнейших последствий. Вот как бы я подошел к этому вопросу:

1. **Оценка инцидента и немедленные действия**
   1. **Определить масштабы:** Во-первых, я бы проанализировал проблему, чтобы понять, какие платежи были затронуты, и оценить масштабы и влияние на клиентов и наши системы.
   2. **Уведомить ключевые ответственные стороны:** Я бы проинформировал соответствующие внутренние группы (например, службу поддержки, операционную службу и высшее руководство) об инциденте, чтобы согласовать ответные меры.
   3. **Обратиться к банку-партнеру:** обращусь в службу поддержки банка-партнера, чтобы выяснить основную причину, ожидаемое время устранения и любые временные обходные пути.
2. **Взаимодействие с клиентами и прозрачность**
   1. **Предупреждения о проблемах:** Совместно с командой по связям с общественностью информирую пострадавших клиентов по электронной почте, с помощью уведомлений в приложении или обновлений на веб-сайте. Я бы объяснил проблему, сообщил примерное время ее устранения и заверил их в нашей приверженности решению проблемы.
   2. **Регулярное обновление информации**: проинформирую клиентов и заинтересованные стороны через определенные промежутки времени, пока проблема не будет решена, чтобы сохранить доверие.
3. **Смягчение последствий и восстановление**
   1. **Внедрить временные решения:** Если возможно, придумаю временные решения, такие как перенаправление транзакций или постановка платежей в очередь для завершения после восстановления работы систем банка.
   2. **Отслеживание и логирование деталей:** Отслеживать все неудачные транзакции в режиме реального времени, чтобы мы могли обозначить каждый затронутый случай и обрабатывать эти платежи, как только обслуживание будет восстановлено.
4. **Анализ и предотвращение после инцидента.**
   1. **Провести анализ первопричины:** после устранения организовать разбор полетов с соответствующими командами и банком-партнером, чтобы понять первопричину и обсудить долгосрочные решения.
   2. **Усиление мониторинга и оповещений:** Усовершенствовать системы мониторинга, чтобы выявлять и предупреждать нас о подобных сбоях на ранней стадии, в идеале с принятием резервных мер.
   3. **Улучшить протоколы взаимодействия:** Разработать более четкие протоколы для взаимодействия между командами и партнерами во время подобных инцидентов, чтобы улучшить время реагирования и координацию.

Действуя оперативно, поддерживая прозрачность и улучшая управление инцидентами в будущем, я бы стремился свести к минимуму как сиюминутные, так и долгосрочные финансовые и репутационные последствия для компании.

**Задание 5: Определение и анализ метрики Net Promoter Score (NPS)**

#### **Описание задания:**

1. **Определение и понимание NPS:**
   1. Дайте определение метрики Net Promoter Score (NPS).

**Net Promoter Score (NPS)** — это метрика, измеряющая лояльность и удовлетворенность клиентов. Она основана на вопросе: "Насколько вероятно, что вы порекомендуете наш продукт другим?" Клиенты делятся на три группы:

* **Промоутеры (оценка 9-10):** лояльные клиенты, которые рекомендуют продукт.
* **Нейтралы (оценка 7-8):** удовлетворенные, но не лояльные клиенты.
* **Критики (оценка 0-6):** недовольные клиенты, которые могут отговаривать от использования продукта.
  1. Опишите, как данная метрика помогает оценивать лояльность клиентов и общую удовлетворенность продуктом или услугой.

Показатель NPS рассчитывается путем вычитания процента недоброжелателей из процента промоутеров. Это помогает компаниям оценить лояльность клиентов, степень удовлетворенности и общее восприятие их продукта или услуги.

1. **Анализ результатов NPS:**
   1. Рассмотрите результаты очередного опроса NPS для одной из целевых аудиторий, связанных с обновленным функционалом продукта:
      * 20% респондентов поставили оценки 4-5.
      * 20% респондентов поставили оценки 6-7.
      * 25% респондентов не ответили.
      * 35% респондентов поставили оценки 8-10.
   2. Рассчитайте общий NPS на основе этих данных.

Если считать, что оценки от 8 до 10 это промоутеры, а 6-7 нейтралы, и те что ниже критики. Сначала исключим из расчёта тех, кто не ответил (25% респондентов), чтобы пересчитать проценты по оставшимся 75% ответивших:

Теперь рассчитаем NPS:

* 1. Объясните, что означают полученные результаты для компании.

NPS **20%** показывает, что число лояльных клиентов (промоутеров) превышает число недовольных (критиков). Это положительный показатель, но не очень высокий, что говорит о наличии

существенной доли нейтралов и критиков. Результат указывает, что пользователи в целом воспринимают обновление продукта положительно, но часть клиентов остаётся недовольной, что может снизить лояльность.

Для компании это означает, что стоит сосредоточиться на улучшении продукта и выявлении причин неудовлетворенности критиков. Усиление положительного клиентского опыта и устранение проблем помогут повысить уровень удовлетворенности и, в перспективе, увеличить NPS.

НО, есть один недочет, по стандарту NPS считают как:

* promoters: 9 - 10
* passives: 7-8
* destructors: 0-6

Получается наш расчет с 8-10 (promoters) считается неправильной, но так как недостаточно информации насчет распределение между 8 и (9, 10), я решил, что посчитаю их всех как лояльные клиенты.

1. **Рекомендации по дальнейшим действиям:**
   1. Предложите конкретные шаги и действия, которые следует предпринять после получения таких результатов.
2. **Анализ обратной связи:**
   * Провести детальный анализ отзывов критиков и нейтралов, чтобы выявить основные проблемы и недовольства.
   * Использовать методы опросов или фокус-групп для получения более глубокого понимания причин недовольства.
3. **Улучшение функционала:**
   * На основе анализа обратной связи разработать план по улучшению продукта. Включить изменения, которые напрямую адресуют озвученные проблемы пользователей.
   * Провести тестирование обновлённой функциональности с участием пользователей, чтобы убедиться, что новые решения соответствуют их ожиданиям.
4. **Обучение и поддержка:**
   * Предоставить пользователям больше ресурсов для обучения, включая вебинары, видеоуроки и документацию по использованию обновлённого функционала.
   * Усилить клиентскую поддержку, чтобы пользователи могли быстро получать помощь и разъяснения по возникающим вопросам.
5. **Мониторинг NPS:**
   * Установить регулярные циклы опросов NPS (например, каждые квартал или полгода) для отслеживания изменений в уровне удовлетворённости клиентов и оценки результатов предпринятых действий.
   * Использовать динамическое отслеживание NPS, чтобы реагировать на изменения в реальном времени.
6. **Программы лояльности:**
   * Разработать и внедрить программы поощрения для промоутеров, такие как скидки, бонусы или ранний доступ к новым функциям, чтобы укрепить их лояльность.

#### 

* 1. Обоснуйте свои предложения с точки зрения улучшения клиентского сервиса и повышения NPS в будущем.
     1. **Анализ обратной связи** позволит понять конкретные причины недовольства, что поможет создать целенаправленные улучшения и избежать ошибок в будущем.
     2. **Улучшение функционала** на основе реальных потребностей клиентов значительно повысит удовлетворенность, а это напрямую влияет на рост числа промоутеров.
     3. **Обучение и поддержка** помогут клиентам более эффективно использовать продукт, снижая уровень критики и повышая вероятность рекомендаций.
     4. **Регулярный мониторинг NPS** даст возможность отслеживать успехи и оперативно реагировать на негативные изменения, что важно для управления репутацией компании.
     5. **Программы лояльности** будут способствовать укреплению отношений с существующими клиентами, что поможет увеличить их приверженность и активность в рекомендации продукта.

Эти шаги помогут не только повысить NPS, но и улучшить общий клиентский опыт, что в конечном итоге приведет к росту бизнеса и укреплению позиций на рынке.

### 

### **Задание 6: IQ**

Пройдите тест на IQ и предоставьте скриншот с результатом в виде файла в формате изображения и с названием IQ\_Result\_Name\_Surname.

[**ПРОЙТИ ТЕСТ**](https://iq-test-international.org/rus_test?gad_source=1)   
  
Для того чтобы получить точный результат теста IQ, нужно соблюдать следующие рекомендации:

* Тихая и спокойная обстановка без раздражителей.
* Хорошее физическое и эмоциональное состояние, отсутствие нервного напряжения.
* Ограничьте себя во времени — в среднем прохождение теста занимает 30-40 минут.

Результат: <https://iq-test-international.org/rus_test/site/view-result?token=RW_xbzPZKv7W7tbYGIx3XsJBAeoY0OTa4vYptA%3D%3D%7EiyR5uEWgvbgST4Bwk4g%3D%7EunPWUvaE0wMn7otE5WLOtuI0Hto%3D>

### 

### **Задание 7: PQ**

Пройдите тест на PQ и предоставьте скриншот с результатом в виде файла в формате изображения и с названием PQ\_Result\_Name\_Surname.

[**ПРОЙТИ ТЕСТ**](https://assessment.positiveintelligence.com/saboteur/instructions)   
  
Для того чтобы получить точный результат теста PQ, нужно соблюдать следующие рекомендации:

* Тихая и спокойная обстановка без раздражителей.
* Хорошее физическое и эмоциональное состояние, отсутствие нервного напряжения.
* Двигайтесь быстро и реагируйте на первый ответ, который придет вам в голову.
* Не беспокойтесь о последовательности, если вы заметили похожие или частично совпадающие вопросы.

Результат: <https://assessment.positiveintelligence.com/saboteur/results/672a4226081fcfce233da132:7d85532c6ad2d241/score>