

Регламент работы в компании

Пункт 1: Прозрачность

- Каждый должен знать, что он должен сделать и когда от него ожидают результат.
- Каждый должен знать, кто за что отвечает и кто сейчас тормозит процесс.
- Каждый может посмотреть ход работы по любой задаче, кто, что и когда выполнил.

Данная прозрачность достигается путем использования Jira

Пункт 2: Всё в одном месте

Все коммуникации по рабочим вопросам должны идти через CRM или другое выбранное средство связи. Результаты встречи, телефонного разговора, Discord - и slack - ответственное лицо должно внести все достигнутые договоренности в CRM.

Кто является таким ответственным лицом? Если явно не сказано, то тот, кто даёт поручения.

Вывод 1: В случае, если задача не была поставлена в CRM, её можно не выполнять. Санкции не последуют. Исключение: экстренные ситуации, аварии и мелкие исправления багов и ошибок (quickfix-ы)

Вывод 2: Если задача не отмечена, как выполненная на Портале, она считается невыполненной.

Пункт 3. Полученное задание должно быть проанализировано перед началом работы

Получив задание, исполнитель должен его проанализировать. Целью анализа является оценка достаточности собственных ресурсов, а именно:

- Понимание – оценка ясности самого задания, как по целям, так и по способам исполнения. Кроме того, необходимо учесть другие параметры: сроки, требования по качеству, приоритетность.

- Квалификация — оценка собственных знаний и навыков, необходимых для выполнения задания с учетом требуемых параметров.
- Информация — оценка ее полноты для выполнения задания с учетом требуемых параметров.
- Время — оценка возможности выполнения задания в требуемые сроки с учетом остальных обязательств по ранее полученным и ежедневным заданиям.
- Полномочия – оценка достаточности полномочий для выполнения задания (сравнение имеющихся полномочий и тех, которые вручены вместе с заданием).
- Доступность - оценка возможности получения доступа к цели задания (ftp, db, пр.), если необходимо.

Пункт 4. Любая задача начинается с бэкапа (если задача касается существующего проекта)

Необходимо убедиться, что подготовлены бэкапы в необходимом и достаточном объеме, прежде чем будут внесены правки.

Бэкап - это страховка для большинства непредвиденных ситуаций в производстве.

Пункт 5. Полученное задание должно быть выполнено на 100%

Работа существует только в двух состояниях: выполненная с учетом всех обязательств и условий в задании и невыполненная. Другими словами, либо результат есть, либо его нет.

Пункт 6. О препятствиях к 100%-ному выполнению задания необходимо немедленно сообщать руководителю и всем заинтересованным лицам

В случае возникновения любого препятствия в виде реальной помехи, собственных сомнений, поступления новой информации и всего того, что, на ваш взгляд, тем или иным образом меняет задание — необходимо немедленно сообщить руководителю или другому вовлеченному лицу, например проектному менеджеру.

Пункт 7. Предложение по решению проблемы предпочтительнее, чем информация по ее возникновению

Идеальный вариант — это предложение гарантированного решения проблемы. В случае отсутствия такого принимаются предложения по возможному решению.

Пункт 8. Расширенное толкование полученного задания не допускается

Сроки, требования, условия выполнения задания необходимо обсуждать при анализе только что полученного задания. В процессе выполнения задания трактовать возникшие обстоятельства в свою пользу не этично.

Пункт 9. Несогласие с параметрами задания или регламентами исполнения не может служить поводом для их игнорирования

Если вы не согласны с параметрами полученного задания, то вы можете их обсудить:

- При анализе полученного задания.
- При возникновении ситуации, когда невозможно закончить работу на 100%.

Пункт 10. Факты и аргументация предпочтительнее мнения

Мнение сотрудника очень важно, но лучше, если оно подкреплено, кроме эмоций, еще и фактами.

Пункт 11. Ваше задание – это только ваше задание

За выполнение полученного задания полностью отвечает исполнитель. Если в процессе выполнения задания ему потребуется какая-либо помощь, информация, взаимодействие с другими людьми – это не снимает с него ответственности за своевременную сдачу выполненного задания.

Пункт 12. Постановка экстренных задач и поручений

В случае аварийных ситуаций, сверхсрочных поручений - допускается постановка задач через любые средства связи. Ответственный исполнитель в этом случае должен создать задачу, назначить себя ответственным, а постановщика задачи назначить постановщиком.

Сразу после выполнения задачи необходимо:

- закрыть задачу на портале;

- сообщить постановщику через доступные средства связи о готовности задачи;
- убедиться, что сообщение доставлено.

Постановщик в случае получение уведомления о готовности обязан ответить исполнителю о принятии результатов.

Пункт 13. Убей счётчик!

Крайне важно взять за привычку\стандарт каждому сотруднику\руководителю:

- стремиться в первую очередь выполнять задачи в указанный срок;
- с повышенным приоритетом выполнять задачи просроченные;
- закрывать активные задачи.

Т.е. если кажется, что всё сделал, и делать нечего, стоит заглянуть в раздел ваших задач.

Все должны стараться делать так, чтобы просроченных задач не было.

Пункт 14. Еженедельные “уборки”

Всем сотрудникам необходимо каждый четверг (или пятницу) начинать с просмотра всех вкладок из раздела Задачи и Проекты. Загляните во все разделы, закройте старые или передвиньте сроки у просроченных или уже не актуальных задач.

Если вы постановщик задачи, то обязательно проверьте задачи, которые ожидают вашего контроля, измените дедлайны или закройте уже не актуальны задачи.

Если вы исполнитель и у вас множество просроченных задач, то попросите проджект менеджера, или постановщика задач актуализировать дедлайны и приоритеты задач.

Всем руководителям необходимо делать ежедневный обзор поручений - это позволит вовремя увидеть статус по всем порученным и делегированным задачам и вовремя принимать решения.