

# Как бухгалтерская компания обслуживает тысячу клиентов

Мы были типичной бухгалтерской компанией. Директор, секретарь, десять бухгалтеров. Один бухгалтер занимался зарплатой, двое документами, остальные консультировали клиентов. Мы обслуживали сотню клиентов, а хотелось тысячу.



**Сергей Герштейн —**  
директор Кнопки.  
Перевел компанию  
на аджайл управление.

## Ищем решение

Мы изучили опыт масштабирования других компаний и поняли — организация работы внутри компании, сложнее привлечения клиентов. При большом количестве сотрудников падает управляемость, нагрузка распределяется неравномерно. Отчёты сдаются с задержкой, клиенты уходят.

Мы искали способ расти без кратного увеличения сотрудников. Минимум регламентов и контроля. Мы хотели получить гибкость в работе с клиентами и в решении бухгалтерских задач. Решение нашлось в аджайле.

Аджайл — это метод ведения проектов маленькими командами. Преимущества — гибкость процессов, контроль, партнерские отношения в команде. Метод придумали для разработчиков ПО, но мы решили внедрить аджайл в бухгалтерскую компанию.

## **Переходим на аджайл**

**Распределяем сотрудников по командам.** Команда состоит из юриста, бизнес-ассистента и бухгалтера. Работа в команде помогает понять бизнес клиента и решать его задачи вместо достижения личных целей.

**Вводим ежедневные и еженедельные встречи.** Каждое утро команды собираются для обсуждения задач на день.

В понедельник обсуждаем, что можно было сделать лучше за прошедшую неделю, обозначаем задачи новой недели.

**Делаем доску для задач.** Сначала хотели использовать Трелло, но потом решили, что физическая доска и стикеры приятнее.

**Увольняем неподходящих людей, набираем новых.**

Мы решили не тратить время на перевоспитание, а собрать новую команду. Новички проходит через двухдневную адаптацию и теперь вся компания пропитана гибкостью.

## **Что поменяли**

Теперь вся компания живёт по аджайлу. Даже те отделы, где гибкость не даёт преимуществ. Это нужно для создания правильной атмосферы.

Ритуалы теперь приятная обязанность. Много общения и скрам-доска помогают людям не замыкаться, понимать цели и ценности бизнеса. Уделяем планированию много внимания. План итерации выполняется на 100%.

### **Главное**

**1**

Важно ощущение равенства и партнёрских отношений.

**2**

Авторитаризм мешает принимать осмысленные решения.

**3**

В скраме люди подчиняются процессу, а не человеку.