

image not found or type unknown



Современные организации, уже сложно представить без средств автоматизации и презентации компании в сети интернет. Жители городов активно пользуются компьютерами и мобильными устройствами, которые позволяют найти любую информацию в интернете без особых усилий. Это означает, что любая компания может привлекать большое количество клиентов через интернет.

Помимо привлечения, часто требуется упростить работу с потоком клиентов, используют средства автоматизации. Такие средства, позволяют выбирать и оплачивать товары без участия сотрудников компании, отсеять людей, которым представляемый товар (или услуга) заведомо не подойдет, из-за его специфики, чтобы не тратить время на таких клиентов, которые в конечном итоге все равно откажутся от приобретения, а также помогают вести клиентские базы, организовывать отчеты, анализировать данные и устраивать целевые действия с одним или несколькими клиентами, что способствует повышению продаж. Это меньшая часть того, как средства автоматизации позволяют упростить или вовсе избавить сотрудников от ненужной работы, которая для компании может слишком дорого стоить.

Для обеспечения компании инструментами автоматизации и Интернет-ресурсами, часто требуются дорогие специалисты (чаще всего несколько), которых, не большая компания не сможет себе позволить. На выручку приходят компании, занимающиеся разработкой, интеграцией и поддержкой сайтов, CRM и другими классами информационных систем. Компаний, оказывающие такие услуги, на рынке очень много. Помимо компаний также есть и удаленные работники, оказывающие те же самые услуги, за меньшие деньги.

Часто в погоне за экономией или просто по случайным обстоятельствам, попадают компании или удаленные разработчики, работа с которыми, приводит не к решению проблем, а к головной боли и трате средств и времени. При том, что команды разработчиков, работающие в компаниях, зачастую являются неплохими специалистами и хорошо знают своё дело, но результат их совместной работы все равно оставляет желать лучшего. Со стороны заказчика, важно выбрать компанию, которая сможет создать именно то, что требуется, для решения проблем и выполнения задач предприятия.

Рассмотрим компании-исполнители, которым важно наладить слаженную работу, а значит обеспечить качество оказываемой услуги. Проблема в том, что зачастую, устанавливая порядок работы приходится в условиях хаоса, ведь у такой компании быть много клиентов и из-за неорганизованной работы, требования и задачи для разработчиков, могут идти нескончаемым потоком. В конечном итоге это приводит к тому, что опытный разработчик теряет интерес и выполняет работу плохо или уходит в другую компанию.

Поэтому ключевой целью компаний-разработчиков является организовать работу персонала таким образом, чтобы сотрудники не теряли мотивацию, понимали свою ценность и эффективно выполняли свои обязанности.

Одним из способов организовать работу, является применение гибких методов разработки программного обеспечения, так называемые agile-методов. Что примечательно, что эти методы так же могут подойти для управления другими бизнес-процессами предприятия, а не только в разработке ПО.

Одним из agile-методов, является SCRUM (СКРАМ). Основой СКРАМа является самоорганизованность команды. Безусловно это звучит очень привлекательно, но на практике получается, что самоорганизованны только около 30% работников. А это означает, что остальным 70% придется, либо воспитывать в себе это качество, либо саботировать внедрение нового метода работы, это очень большой недостаток при внедрения гибких методов, так как компании придется, либо отказаться от метода, либо отказаться от части опытных сотрудников.

Суть СКРАМА – это организовать работу по спринтам (обычно это одна-две недели), начало каждого спринта это планирование, в котором принимает участие:

- Руководитель проекта;
- Разработчики;
- Представитель клиента (назовем его менеджером-продукта, который собирает и систематизирует требование клиента);
- Скрам-мастера (он отвечает, за соблюдение всех правил СКРАМа и организации условий для работы персонала, в том числе защита от давления других сотрудников, когда кому-то требуется сделать что-то «Ну очень срочно». В данном случае он представляет интересы разработчиков).

Во время планирования формируется список задач, который необходимо выполнить для успешного достижения целей и задач проекта. Как правило задача не должна занимать более одного рабочего дня, это может негативно сказаться на ходе

спринта.

Ключевой задачей планирования спринта, является постановка цели и выбор задач, которые позволят её добиться (Или просто список мелких задач, когда постановка целей не нужна и требуется выполнить несколько разных доработок).

Каждый день спринта сопровождается утренним брифом (или митингом), когда в течении 5-15 минут, участники (разработчики, скрам-мастер, руководитель проекта):

- Говорят, что было сделано в предыдущий рабочий день;
- Что не смогли выполнить из запланированного на день и почему;
- Планируют нынешний день;
- Указывают, что может помешать выполнению задач на сегодня.

Это очень важный момент. Сотрудник – берет на себя обязанность по реализации определенного круга задач, список которых он (в составе команды) формировал. Это означает, что если у задачи была неверно сформулирована, оценена по времени и приведет к проблемам в реализации, то это проблема вызвана некомпетентностью и (или) пренебрежительностью его или команды, что будет мотивировать на улучшении компетенциям, связанным с планированием задачи.

В конце спринта, когда цель должна быть достигнута и (или) выполнен определенный круг задач, (разработчики, руководитель проекта и скрам-мастер) проводят ретроспективу, в ходе которой обсуждается ход проекта, в частности последнего спринта, выносятся рекомендации и корректировки, выявляются проблемы, которые мешали работать.

После ретроспективы происходит презентация доработок, их принятие или возврат менеджером-продукта, чаще всего это происходит вместе с самим клиентом.

После принятия происходит перенос изменений, или разбор, в случае если доработки были отклонены, после чего спринт начинается сначала.

Важными преимуществами СКРАМа, являются:

- Его возможность нематериальной мотивации сотрудников (так как сотрудники принимают участие в планировании, оценке и выборе задач, помимо этого им обеспечиваются комфортные условия и их интересы отстаиваются. Такой процесс обычно вызывает повышенную вовлеченность сотрудников);
- Прозрачность выполнения проекта.

- Возможность детально отслеживать, планировать и корректировать работы. Agile-методы приветствуют изменения в ходе проекта, что часто бывает необходимо для клиентов, у которых часто меняются условия ведения бизнеса. Это поможет им в любом случае получить актуальный продукт.

При удачном применении гибких методов управления, качество продукта будет выше. Сотрудники, ответственные за оказание услуги, будут вовлечены в работу и нацелены на результат. Для остальных участников, в числе которых и клиент, будет прозрачное представление о ходе проекта, это будет вызывать меньше вопросов и повышать лояльность клиента к компании в целом.