

М | О | ↑ | И | В

Система оперативного управления компанией

## Советы начинающим

2.5

## Оглавление

1. Введение .....	3
2. Работа с задачами .....	4
3. Как справиться с большим количеством задач. Смарт-папки.....	7
4. Как справиться с большим объемом информации. Напоминания и уведомления....	9
5. Как выделить нужную информацию и упростить создание однотипных задач.....	11
6. Согласование документов.....	15
7. Передача поручений между сотрудниками.....	17
8. Интеграция с электронной почтой.....	19
9. CRM на базе МОТИВ.....	21
10. МОТИВ как bugtracker.....	22

## 1. Введение

Система МОТИВ 2.5 предназначена для ведения коллективной проектной работы. В нашем понимании, проект – это совокупность задач, сроков, контактов, документов, сообщений, действий и принятых решений. Другими словами – всего, что окружает каждую активную рабочую группу. Основная задача нашей системы – обеспечить комфортное взаимодействие этих групп и упростить управление потоками информации.

Основная работа в системе ведется в веб-интерфейсе. Для создания, просмотра и согласования задач и документов мы предоставляем клиентские приложения для Windows и Mac OS X, а также мобильный интерфейс для телефонов и планшетов.

Цель данного руководства – доступно рассказать об основных функциях системы тем, кто только начинает знакомство с ней.

## 2. Работа с задачами

Задача (рис. 1) — основной объект системы МОТИВ. Задача — это не только поручение с четкими сроками. Задача формирует единое информационное пространство: в ней происходит общение с партнерами, обсуждаются проблемы компании, публикуются новости отделов и рабочих групп.

Задача может использоваться как чат между начальником и подчиненным. Переписка сохранится в системе и сможет использоваться в дальнейшей работе.

Описание	Отправка писем	Планирование	События	Контакты	Дополнительно
Шаблон задачи					Значение не выбрано
Проект					✘ Приказы  +
Название					Приказ № 78 от 12.10.2016 (С докладом)
№					
Описание					Начальникам отделов ознакомиться с приказом
Приоритет					Обычная задача
Начало					12.10.2016 00:00:00
Окончание					18.10.2016 23:59:59
Прикрепленные к задаче файлы					✘ Приказ № 78 от 12.10.2016.pdf <input type="text" value="Описание"/> 100%
Авторы					Громов Юрий Алексеевич (Группа компаний «ТРЕЙД»)
Контролеры задачи					Новаков Сергей Владимирович (ЗАО «КАМЕРОН»)
Ответственные руководители					Белова Анастасия Федоровна (Юридическая служба)
Исполнители					Ключевский Марат Фёдорович (Финансовый директор) Добровольский Виктор Николаевич (Директор по продажам) Войнов Антон Геннадьевич (Главный инженер)
Постановщик задачи					Громов Юрий Алексеевич
Тип задачи					Обычный

Сохранить и создать новую задачу    Сохранить    +   

Рис. 1. Создание задачи

Единственное обязательное поле задачи — название. Остальные поля можно не заполнять или заполнить позже (добавить описание и контрольные точки, указать дату окончания и проект, определить рабочую группу и прикрепить файлы). Создавать новые и отслеживать существующие задачи можно с любого устройства, подключенного к интернету. Если идея для задачи возникла в дороге, создайте ее в мобильном интерфейсе.

Чтобы оповестить сотрудников компании о событии, создайте задачу «Для ознакомления» (рис. 2). После ознакомления пользователи удаляются из задачи: руководитель сразу видит кто, не приступал к задаче.

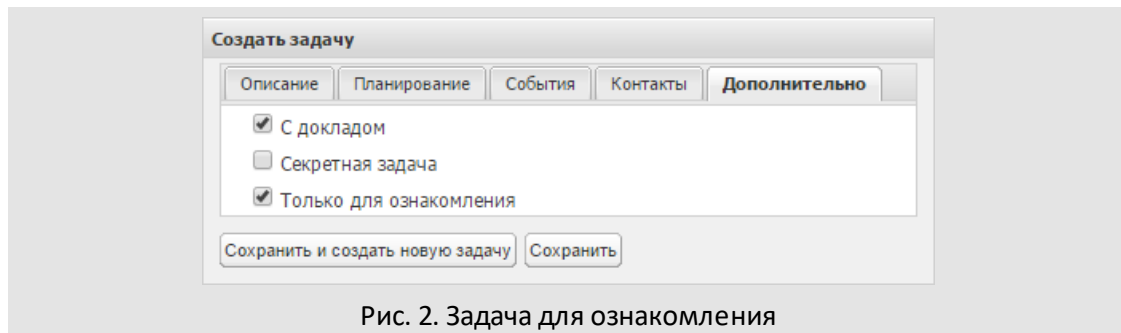


Рис. 2. Задача для ознакомления

Используйте МОТИВ как альтернативу электронной почте: создавайте задачи для общения с клиентами. Такой подход позволит планировать работу, быстро вводить в курс дела новых сотрудников и сохранять необходимые данные (рис. 3).

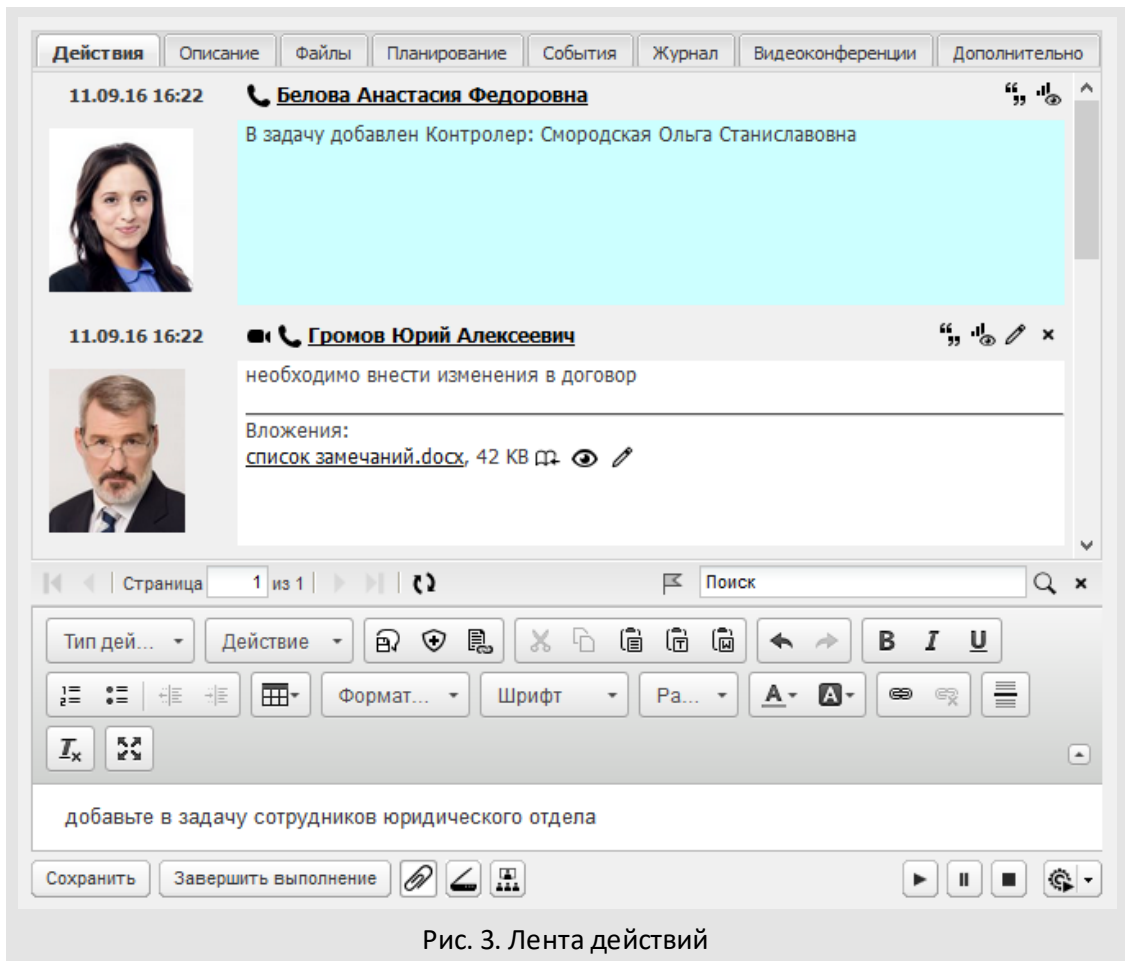


Рис. 3. Лента действий

Информация — это интеллектуальный опыт компании, который ни в коем случае не должен теряться. Все материалы, добавленные в систему в ходе решения задачи (текст действий, список контрольных точек и прикрепленные файлы) хранятся в системе МОТИВ и могут использоваться для дальнейшей работы.

### 3. Как справиться с большим количеством задач. Смарт-папки

Чтобы упорядочить рабочее пространство, поместите задачи в папки и подпапки. Если задач много и их сложно распределять их по папкам вручную, создайте папки с фильтрами (смарт-папки). Задачи будут автоматически попадать в них по заданным условиям ([рис. 4](#)).

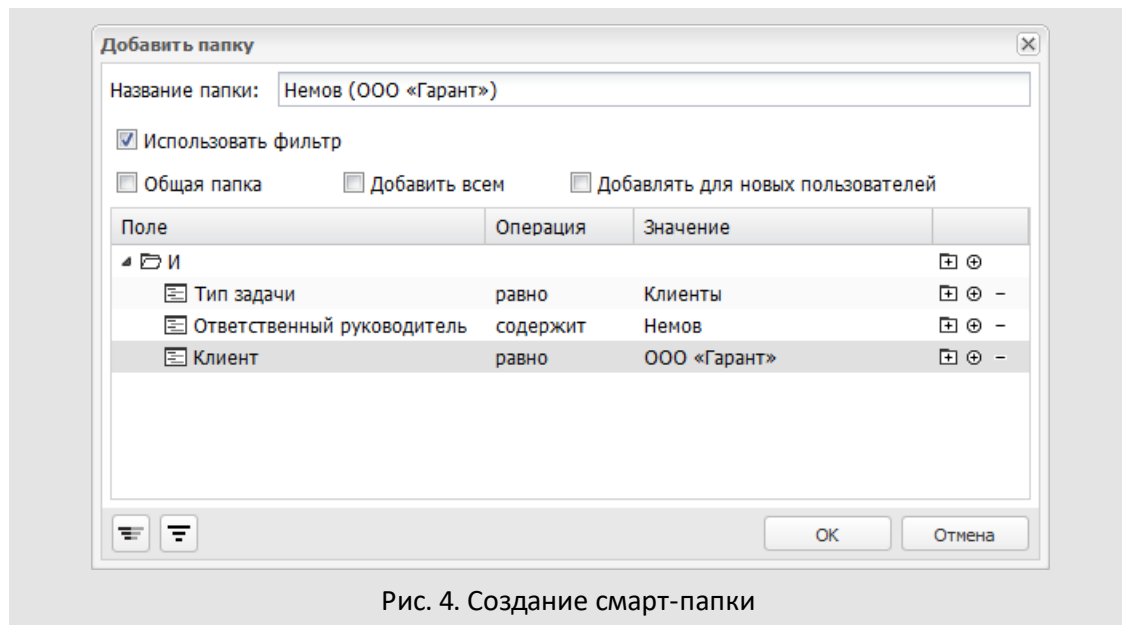


Рис. 4. Создание смарт-папки

Создание папки или смарт папки занимает не больше минуты; при удалении папки задачи перемещаются в общий список.

В системе нет ограничений на количество смарт-папок. Задачи, попадающие под условия нескольких папок, добавляются в каждую из них. Например: в одну папку попадают задачи, в которых Иванов — ответственный руководитель, в другую — задачи с тем же условием и новыми действиями, а в третью — задачи, по которым Иванов отправил доклад.

Найти задачу можно по названию, описанию, дате начала/окончания и значениям дополнительных полей ([рис. 5](#)).

#### Примеры работы со смарт-папками:

1. Нужно поместить в папку клиентские задачи, над которыми работает менеджер Иванов. Причем нас интересуют задачи по клиентам в определенном городе, например Москве. Создайте смарт-папку с условиями *Проект = «Клиенты», Город =*

«Москва», Ответственный руководитель содержит «Иванов». В эту папку будут автоматически попадать клиентские задачи Иванова по Москве.

2. Необходимо отслеживать договоры, требующие срочного согласования. Создайте папку с условиями *Тип документа* = «Договор» и *Окончание* < 10 дней. В папку будут попадать задачи по согласованию договоров с датой окончания меньше 10 дней (список задач динамически обновляется с течением времени).

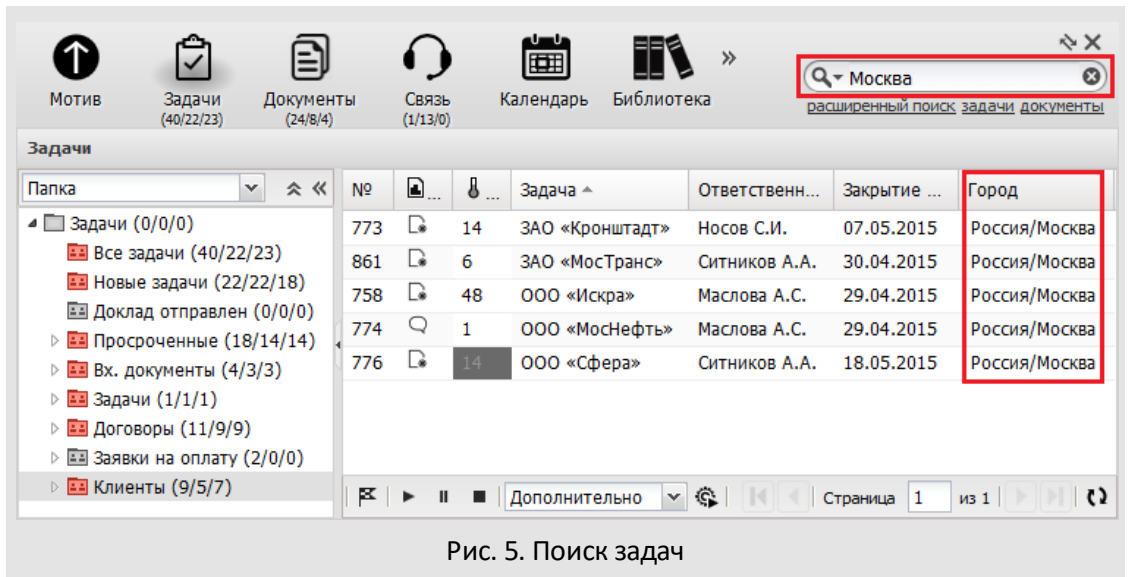


Рис. 5. Поиск задач

3. Нужно поместить в папку несколько задач, не имеющих общих атрибутов (задачи разного типа, с разными исполнителями и датами окончания). Отметьте такие задачи маркером, например красным, и создайте смарт-папку с условием *Маркер* = «Красный маркер».



## 4. Как справиться с большим объемом информации. Напоминания и уведомления

Чтобы отслеживать появление новых и обновленных задач, создайте папки с фильтрами Состояние = «Новая задача» или Состояние = «Новые действия» ([рис. 6](#)).

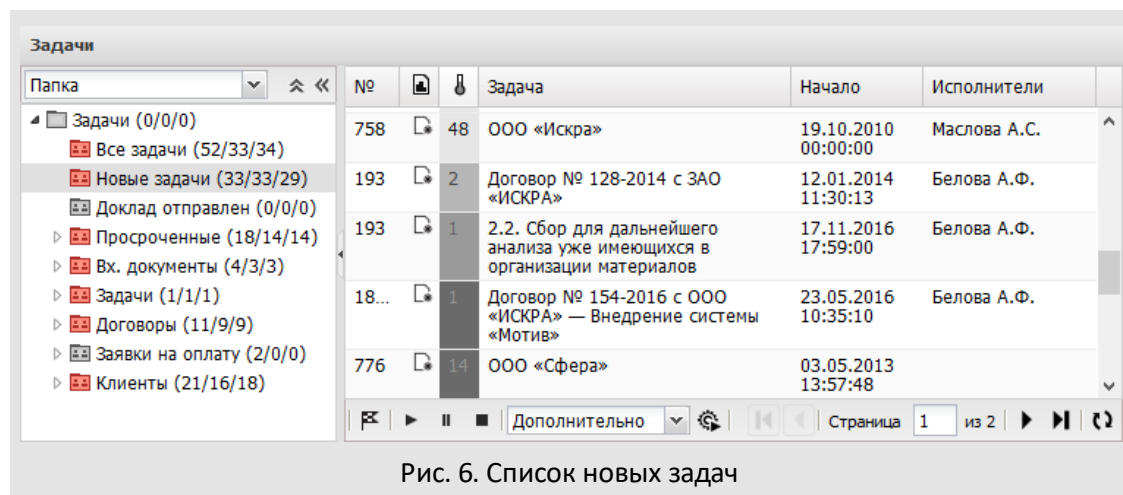


Рис. 6. Список новых задач

Еще один способ организации работы — контрольные точки. Контрольные точки разбивают работу над задачами на несколько этапов. Просроченные контрольные точки отмечаются красным цветом, а выполненные — зелёным ([рис. 7](#)).

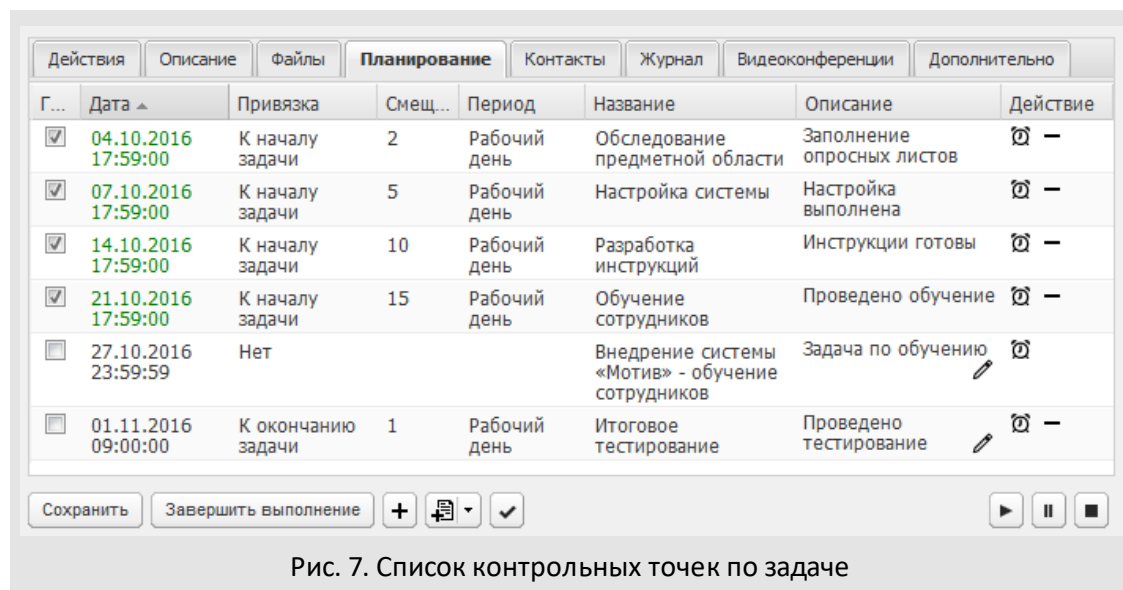


Рис. 7. Список контрольных точек по задаче

Автор или ответственный руководитель задачи могут настроить рассылку напоминаний о наступлении контрольной точки – самим себе или всем участникам

задачи. Напоминание будет отображаться до тех пор, пока пользователь не ознакомится с ним.

Не потеряться в потоке информации помогут напоминания и уведомления. Пользователи сами выбирают, как и по каким событиям их получать ([рис.8](#)).

Напоминания о приближении контрольной точки

Уведомить за
1 Рабочий час

Уведомить за: 1 Рабочий час

В момент даты наступления контрольной точки

Доставить напоминание с помощью:

Email  Сообщение  SMS

Напомнить...

Только мне

- Все
  - Всем участникам задачи
    - Авторы
    - Контролеры задачи
    - Ответственные руководители
    - Исполнители
    - Другие пользователи

Рис. 8. Создание напоминания по контрольной точке

## 5. Как выделить нужную информацию и упростить создание однотипных задач

Типы задач (наборы дополнительных полей) используются, чтобы настроить систему под нужды конкретной компании (рис. 9).

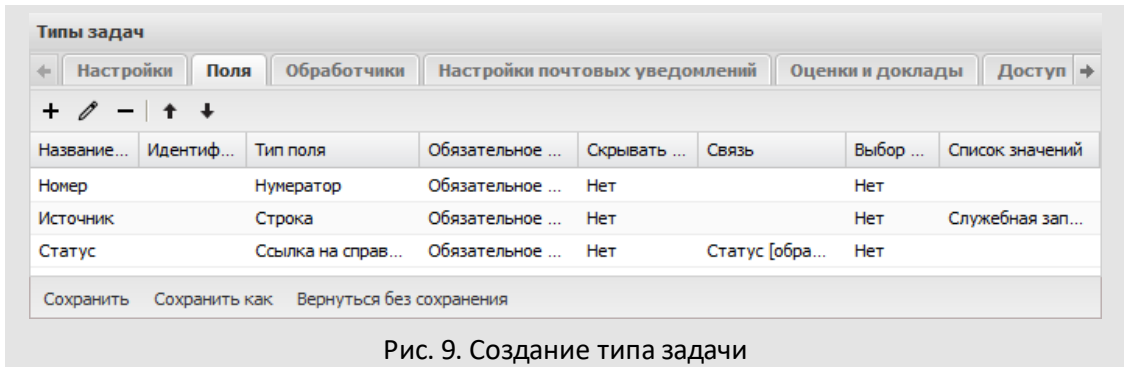


Рис. 9. Создание типа задачи

Например, если вы взаимодействуете с большим количеством клиентов, добавьте в задачи поля (рис. 10), содержащие информацию о местоположении, отрасли и количестве сотрудников компании клиента, стадии работы с ним.

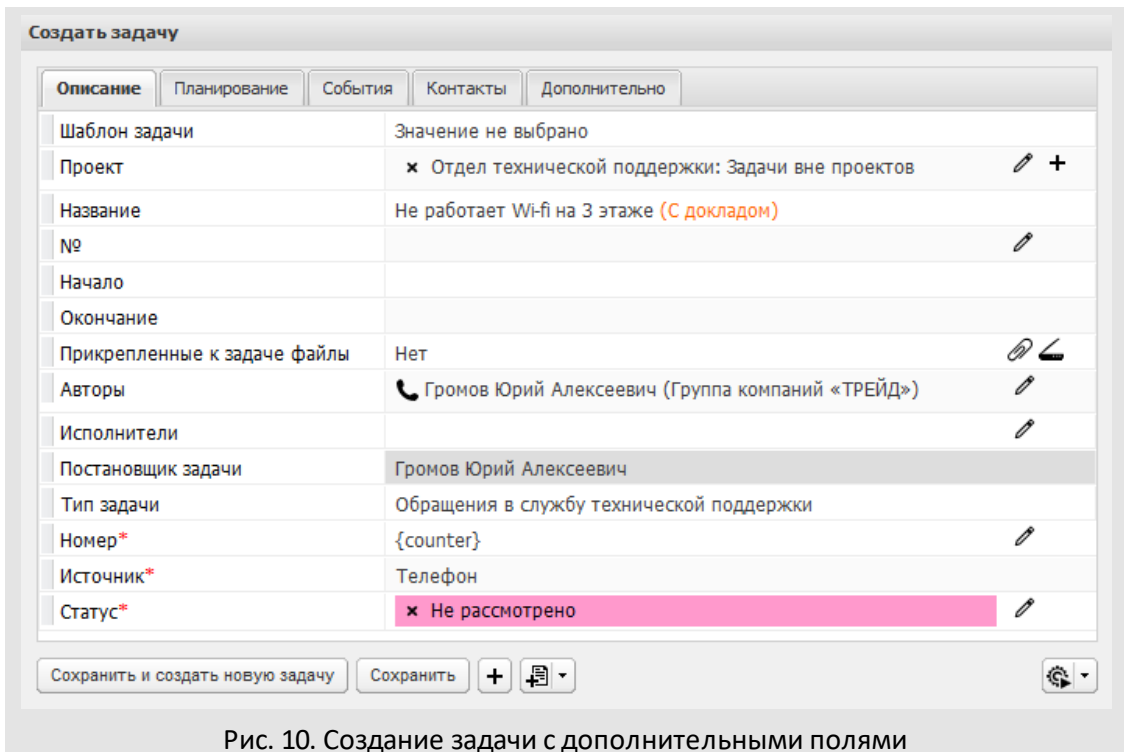


Рис. 10. Создание задачи с дополнительными полями

Если вы работаете с большим количеством документов, добавьте в задачи по рассмотрению/исполнению информацию о статусе согласования.

Скрывайте данные, которые Вам неинтересны, и добавляйте дополнительные столбцы в списки задач. Сортируйте и группируйте задачи по системным и пользовательским полям.

#### **Примеры использования типов задач:**

1. Если Ваши сотрудники ведут общение с большим количеством клиентов, примите за правило принцип «1 клиент = 1 задача». Добавьте в клиентские задачи поля «Город», «Род деятельности», «Шанс покупки. Настройте отображение этих полей в списках задач и анализируйте информацию, не открывая их.

2. Чтобы видеть ход выполнения задач в списке, добавьте в них поле «Этап». Настройте смарт-папки по значению этого поля: *Приступил*, *Ознакомлен*, *Работаю над задачей* и *Работа завершена*. В них будут попадать задачи на определенных этапах выполнения.

Используйте шаблоны, чтобы ускорить создание похожих задач . Определите в шаблоне название, описание, тип и приоритет задачи, укажите участников и прикрепите файлы, а затем выдайте права на шаблон необходимым пользователям ([рис.11](#)).

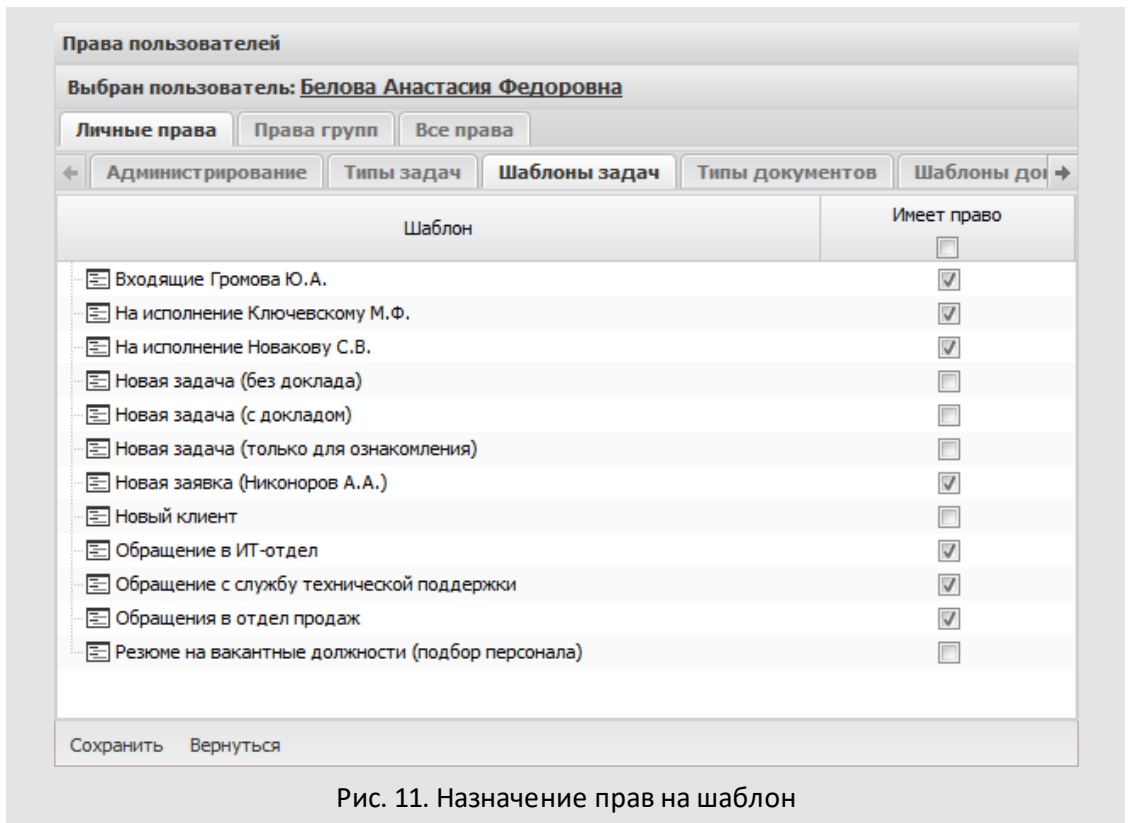


Рис. 11. Назначение прав на шаблон

Поля задачи заполняются автоматически при выборе шаблона ([рис. 12](#)).

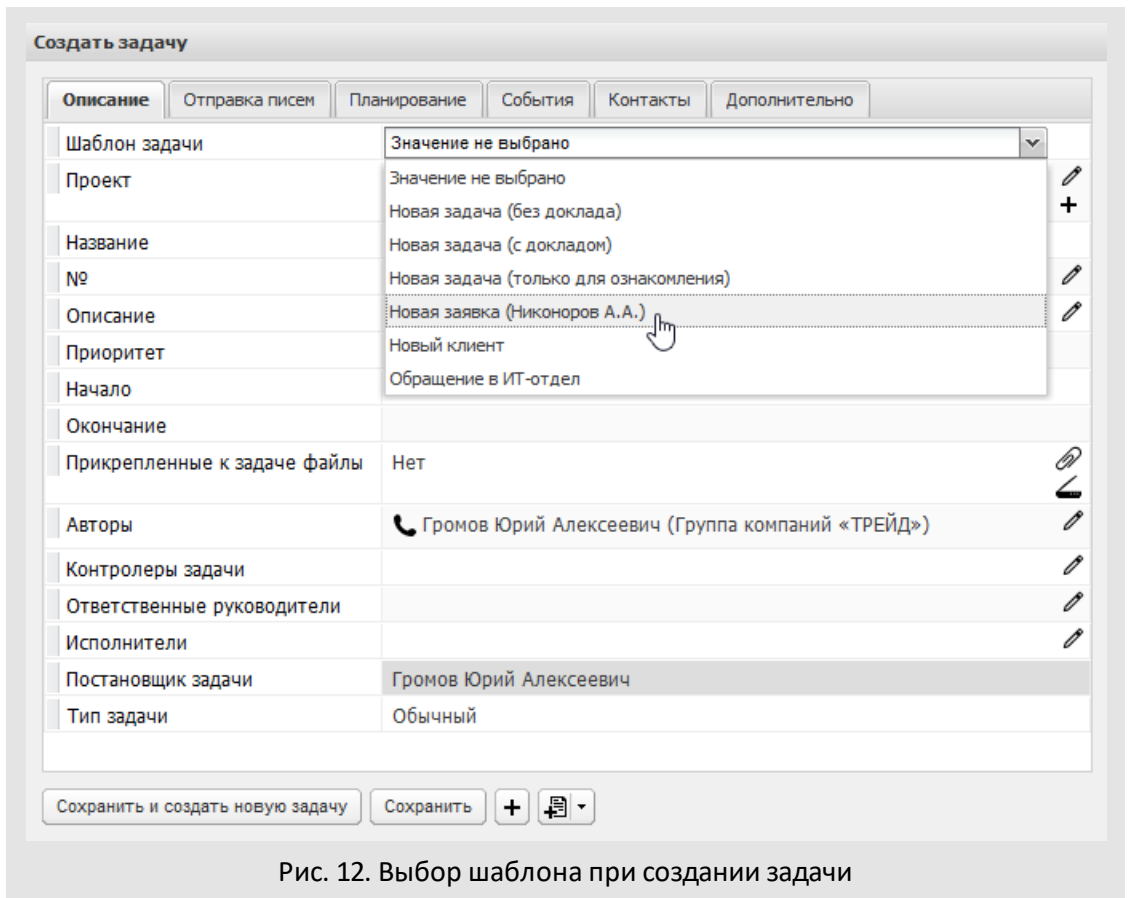


Рис. 12. Выбор шаблона при создании задачи

### Примеры использования шаблонов задач:

1. Сотрудник каждый день создает несколько заявок на оплату, в которых отличаются только сумма и вложенные файлы. Создайте шаблон с названием и рабочей группой задачи: пользователю не придется вводить эти данные вручную.
2. Сотрудники разных подразделений создают похожие задачи и добавляют в них своих начальников. Создайте шаблон, в котором заполнены общие для всех пользователей поля (название, описание, тип) и задана операция добавления начальников.

## 6. Согласование документов

Электронные документы легко создавать и отслеживать. Создавая документ в системе МОТИВ, Вы одновременно создаете единое информационное пространство — рабочая группа будет обсуждать документ в режиме реального времени, все данные о согласовании останутся в Системе (рис. 13).

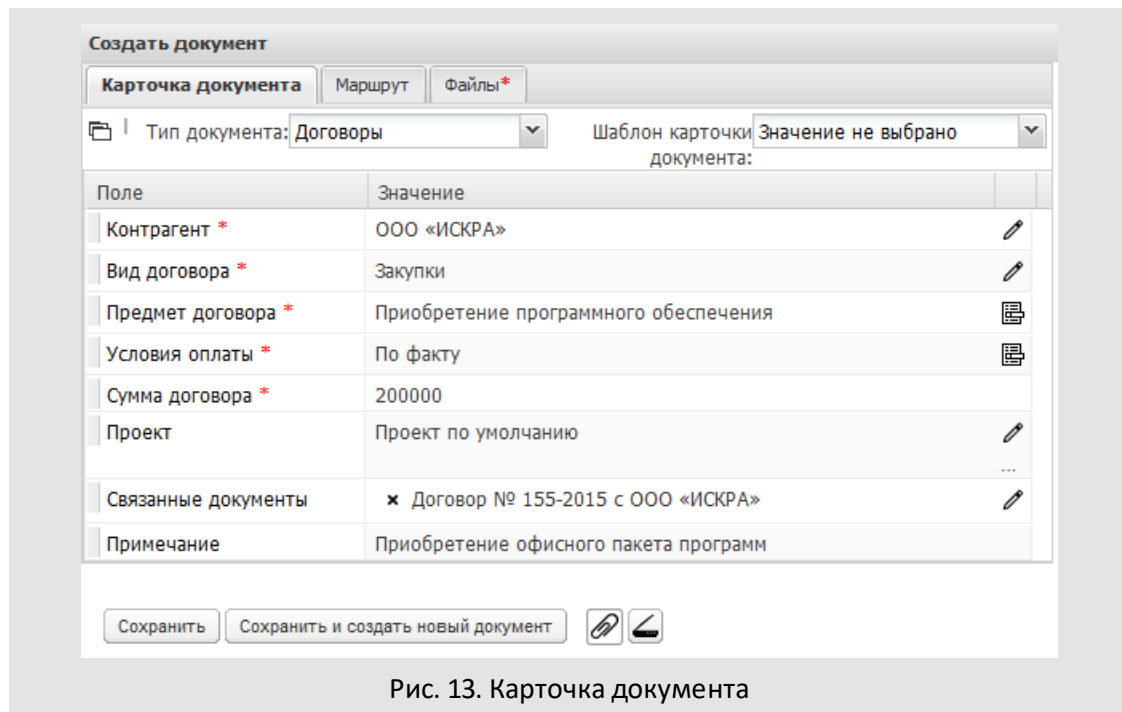


Рис. 13. Карточка документа

При небольшом количестве согласующих достаточно задачи. Создайте задачу с докладом, прикрепите к ней файл с документом и выставите признак *С докладом* (рис. 14). В таком случае документ будет считаться согласованным только после одобрения автором задачи..

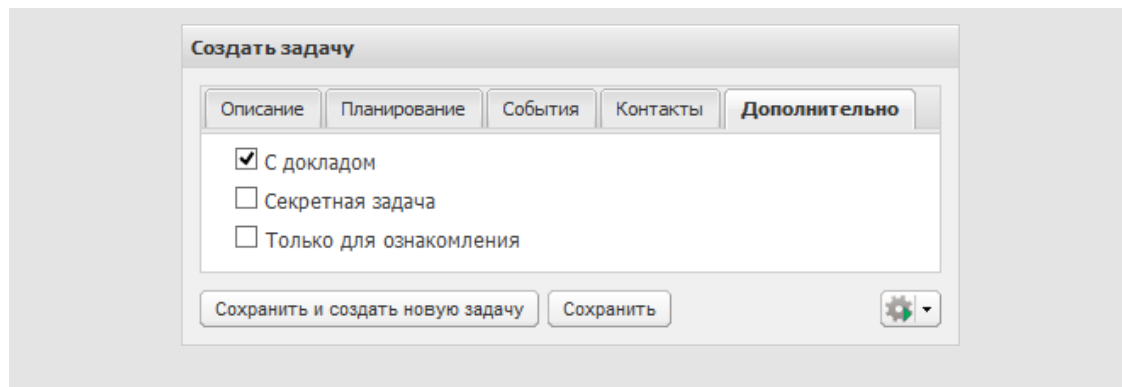


Рис. 14. Признак *С докладом*

Если согласующих много или заранее не известно, кто будет согласовывать документ, создайте документ и выберите подходящий маршрут рассмотрения. Маршруты рассмотрения документа создаются в редакторе, освоить который может любой сотрудник ([рис. 15](#)).

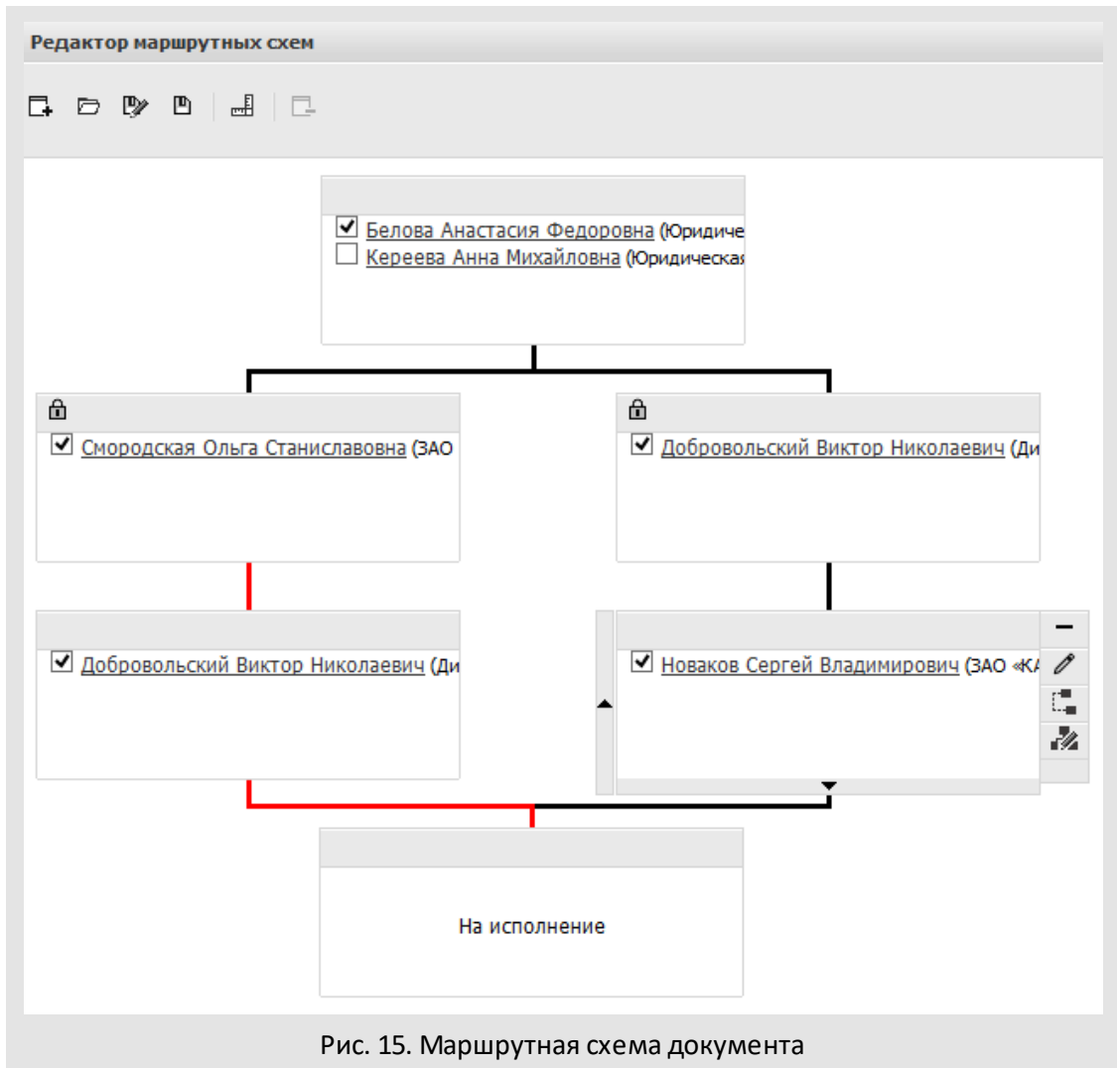


Рис. 15. Маршрутная схема документа

Для согласования документа можно использовать смарт-папки. Добавьте поле со статусом согласования в тип задачи и определите состав участников рассмотрения. Участники рассмотрения должны настроить смарт-папки. Документ будет попадать в смарт-папку сразу после согласования предыдущим сотрудником.



## 7. Передача поручений между сотрудниками

Как передать дела одного сотрудника другому? Просто добавьте его в задачи. Вам не придется вводить пользователя в курс дела, при добавлении в задачу он получит все необходимые данные: описание, срок исполнения, список контрольных точек и информацию из ленты действий.

Вы можете передать пользователю любой объект системы — задачу, документ, проект, справочник, шаблон или папку ([рис. 16](#)).

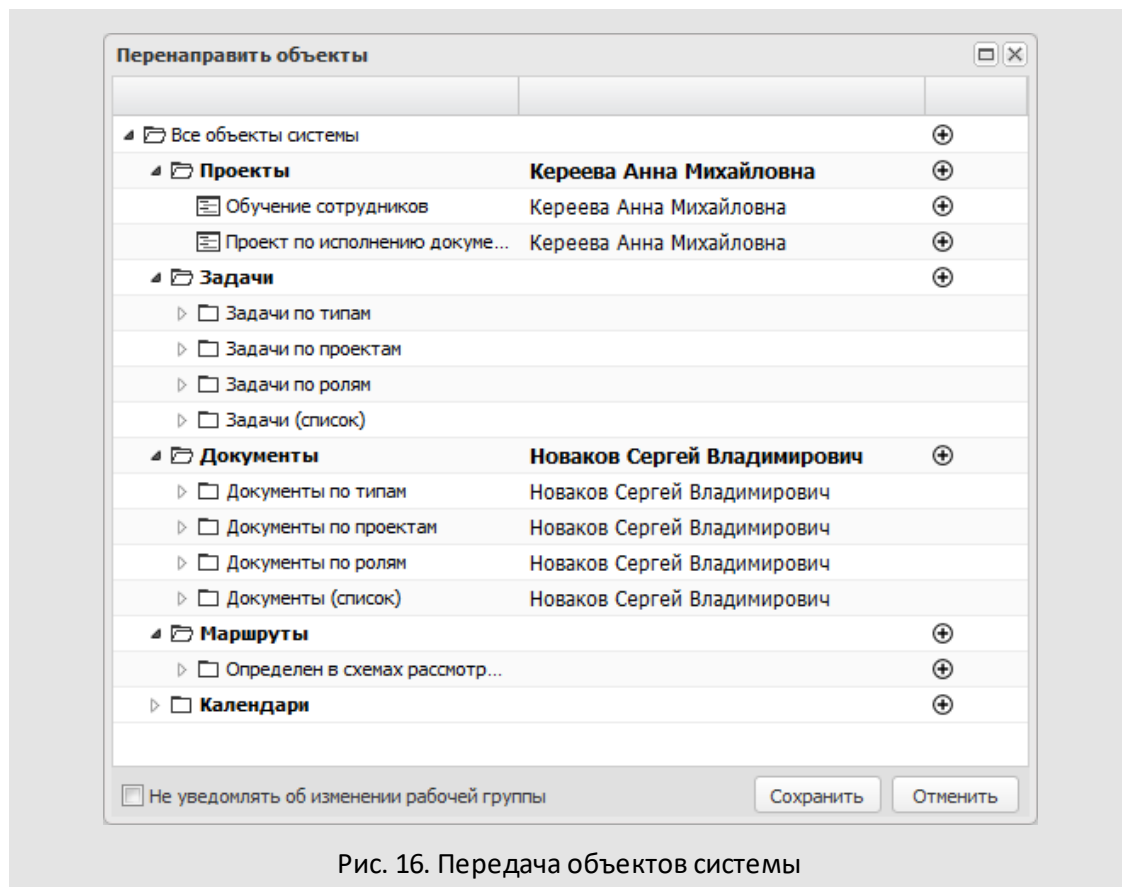


Рис. 16. Передача объектов системы

Система четко разграничивает полномочия руководителей отделов: если у начальника нет дополнительных полномочий на сотрудника другого подразделения, он не сможет давать ему поручения.

Выдайте дополнительные полномочия начальнику подразделения — он сможет ставить задачи сотрудникам смежного отдела ([рис. 17](#)).

### Назначение полномочий





На кого выдаются полномочия	Кому выдаются полномочия	
	Всем пользователям	Новаков Сергей Владимирович
 На всех пользователей	Не определено	Не определено
 Белова Анастасия Федоровна	Не определено	Только свои задачи
 Войнов Антон Геннадьевич	Не определено	Только свои задачи
 Кереева Анна Михайловна	Не определено	Полные права
<a href="#">Вернуться</a> <a href="#">Сохранить</a>		

Рис. 17. Назначение полномочий

## 8. Интеграция с электронной почтой

Как настроить Систему, чтобы в нее автоматически попадали письма партнеров или клиентов? Добавьте их в список внешних пользователей Системы (рис. 18). Вам не придется разбирать входящие сообщения и распределять поручения: по каждому письму от внешнего пользователя в Системе создается задача или документ по шаблону.

### Внешние пользователи

**Режим обработки email**

Создавать задачи и документы от всех внешних пользователей, кроме запрещённых  
 Создавать задачи и документы только от разрешённых внешних пользователей

**Добавить нового внешнего пользователя**





ФИО:  Email:   Запрещенный

Поиск

**Добавление домена**



Название:  Домен:   Запрещенный

**Разрешённые внешние пользователи**

	Фамилия, имя, отчество	Email	Имя сервера	Выбрать	Редактировать
	motiw@motiw.ru	motiw@motiw.ru	imap.gmail.com (gromov@motiw.ru)	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Изменить"/>
	Иванов Ю.И.	ivanov@test.ru	imap.gmail.com (gromov@motiw.ru)	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Изменить"/>
	Петров С.Н.	petrov@test.ru	imap.gmail.com (gromov@motiw.ru)	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Изменить"/>

Операция с выбранными элементами:

**Запрещённые внешние пользователи**

	Фамилия, имя, отчество	Email	Имя сервера	Выбрать	Редактировать
	Сидоров А.Н.	sidorov@test.ru	imap.gmail.com (gromov@motiw.ru)	<input type="checkbox"/>	<input type="button" value="Изменить"/>

Операция с выбранными элементами:

Рис. 18. Список внешних пользователей

Задача (документ) будет содержать всю необходимую информацию: заголовок, текст письма и прикрепленные файлы. Для задачи будет определен список участников, для документа — список рассматривающих пользователей.

Количество внешних пользователей не ограничено.

## 9. CRM на базе МОТИВ

МОТИВ может использоваться как CRM-система (Customer Relationship Management — управление взаимоотношениями с клиентами). Не нужно осваивать несколько программных продуктов, просто следуйте правилу «1 клиент = 1 задача» при использовании Системы. Укажите данные о клиентах в полях задач и анализируйте работу с ними при помощи смарт-папок ([рис. 19](#)).

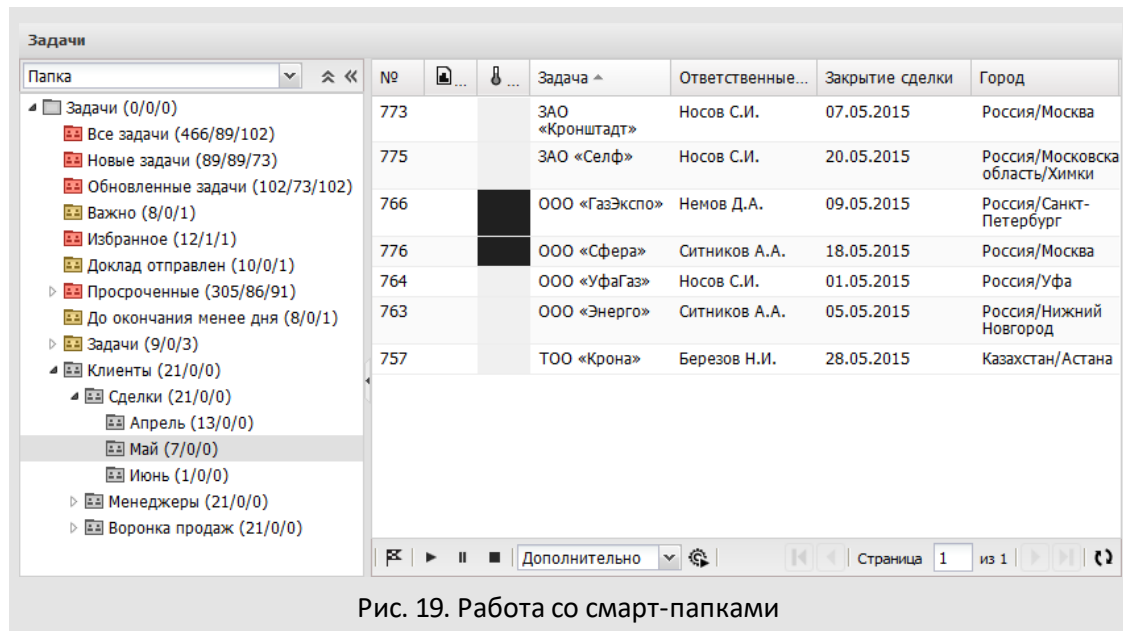


Рис. 19. Работа со смарт-папками

Создавайте задачу для общения менеджера с клиентом. При необходимости добавляйте других сотрудников компании — консультантов, бухгалтеров, юристов. Решайте возникшие вопросы в подзадачах, создавайте по ним документы и выгружайте отчеты.

### Примеры CRM на базе МОТИВ:

1. Создайте смарт-папку с фильтром *Город* = «Москва». Все задачи с московскими клиентами автоматически попадут в эту папку. Добавьте дополнительное условие — имя ответственного руководителя, отслеживайте количество московских клиентов у менеджеров и контролируйте их загруженность.
2. Перемещайте задачи между проектами в зависимости от стадии работы с клиентом. После осуществления первой сделки переместите задачу из проекта «Потенциальные клиенты» в проект «Существующие клиенты», и она автоматически попадет в соответствующую папку.

## 10. МОТИВ как bugtracker

Долгое время мы использовали сторонние программы для отслеживания и устранения ошибок, возникших в системе МОТИВ. При таком подходе невозможно вести работу в одном интерфейсе: сотрудники отделов тестирования и разработки использовали несколько программных продуктов.

После реализации типов задач мы отказались от систем отслеживания ошибок в пользу МОТИВ.

### Пример использования МОТИВ в качестве системы отслеживания ошибок:

От клиента поступило сообщение об ошибке. Если сообщение пришло по электронной почте, задача в Системе создается автоматически. Если клиент сообщил об ошибке по телефону или Skype, задачу создает сотрудник технической поддержки.

В задаче указывается информация о клиенте (поля **Клиент**, **Контакты**), программном продукте (**Продукт**, **Версия**, **Интерфейс**), критичности обращения (**Приоритет**). В поле **Статус** определяется стадия работы с обращением ([рис. 20](#)), например «Принято», «Реализовано».







Клиент	✕ ООО «ИСКРА»	
Контакты	✕ office@spark.ru	
Продукт	МОТИВ	
Версия	2.1	
Интерфейс	Информер	
Приоритет	100	
Разработчик	✕ Белова Анастасия Федоровна	
Разработка	Закончил	
Тестировщик	✕ Кереева Анна Михайловна	
Тестирование	Ошибка нет	
Статус	Не рассмотрено	
	Не рассмотрено	
	Принято	
	Реализовано	
	Завершено	

Рис. 20. Дополнительные поля задачи

Общение с клиентом (запрос информации, согласование технического задания, сообщение сроков реализации) ведется в задаче.

Участники задачи отчитываются о ходе ее выполнения, меняя значения соответствующих полей. Например, программист выставляет значение «Принял», «Приступил» или «Закончил» в поле **Разработка**; тестировщик — значения «Приступил», «Ошибки есть» или «Ошибок нет» в поле **Тестирование**.

По окончании работы задаче присваивается статус «Завершено», и она отправляется в архив.

Смарт-папки задач позволяют отслеживать изменения в статусах задач, фильтровать их по стадиям работ, именам ответственных руководителей, версиям продукта и названиям компаний клиентов.

