

Документ	
Название	Управление персональными задачами и поручениями
Категория	Типовые решения
Версия	1.0
Редакция	Общая
Статус	Рабочий
Автор	Гацко А.Ю.
Дата создания	13.07.2005
Дата последнего изменения	28.07.2005
Продукт	
Название	ПДО 2002
Редакция	Бизнес редакция
Минимальная версия	1.2+

Персональный Деловой Органайзер 2002

Версия 1.3, Бизнес редакция, Русское издание



Типовые решения

Управление персональными задачами и поручениями

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	3
НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ	4
СОЗДАНИЕ ПОРУЧЕНИЙ И ПЕРСОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ	5
КОНТРОЛЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ И ПОРУЧЕНИЙ	7
ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАЧ ИСПОЛНИТЕЛЯМИ	8
ФОРМИРОВАНИЕ ОТЧЕТОВ	10
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	11

Введение

В данном документе описывается организация типового решения управления персональными задачами пользователей и поручениями других пользователей. Рассматриваются вопросы настройки системы для поддержки решения, создания персональных задач и поручений пользователями, их контроля и выполнения. Данный документ носит предварительный (рабочий) статус и будет уточнен и дополнен при выходе полного релиза новой версии 1.3. Описываемое решение поддерживается начиная с последних обновлений системы версии 1.2.

Настройка системы

В рамках имеющихся папок раздела Задачи в папке верхнего уровня «Все задачи» создается головная подпапка «Текущие задачи сотрудников», где для каждого сотрудника создается своя собственная подпапка, к которой он привязан со всеми привилегиями (рис. 1). В данных подпапках конечного уровня сотрудники создают свои персональные задачи и поручения другим сотрудникам.

К подпапке верхнего уровня «Текущие задачи сотрудников» привязывается со всеми привилегиями директор, который может просматривать персональные задачи и поручения всех сотрудников. При необходимости возможна реализация более сложной иерархической структуры папок организованной по подчиненности сотрудников в рамках оргзвеньев, когда подпапки подчиненных являются дочерними подпапками папки начальника. Также возможна дополнительная детализация папок текущих задач сотрудника через дочерние папки, например, «Звонки», «Встречи», «Текущие дела» и т.п.

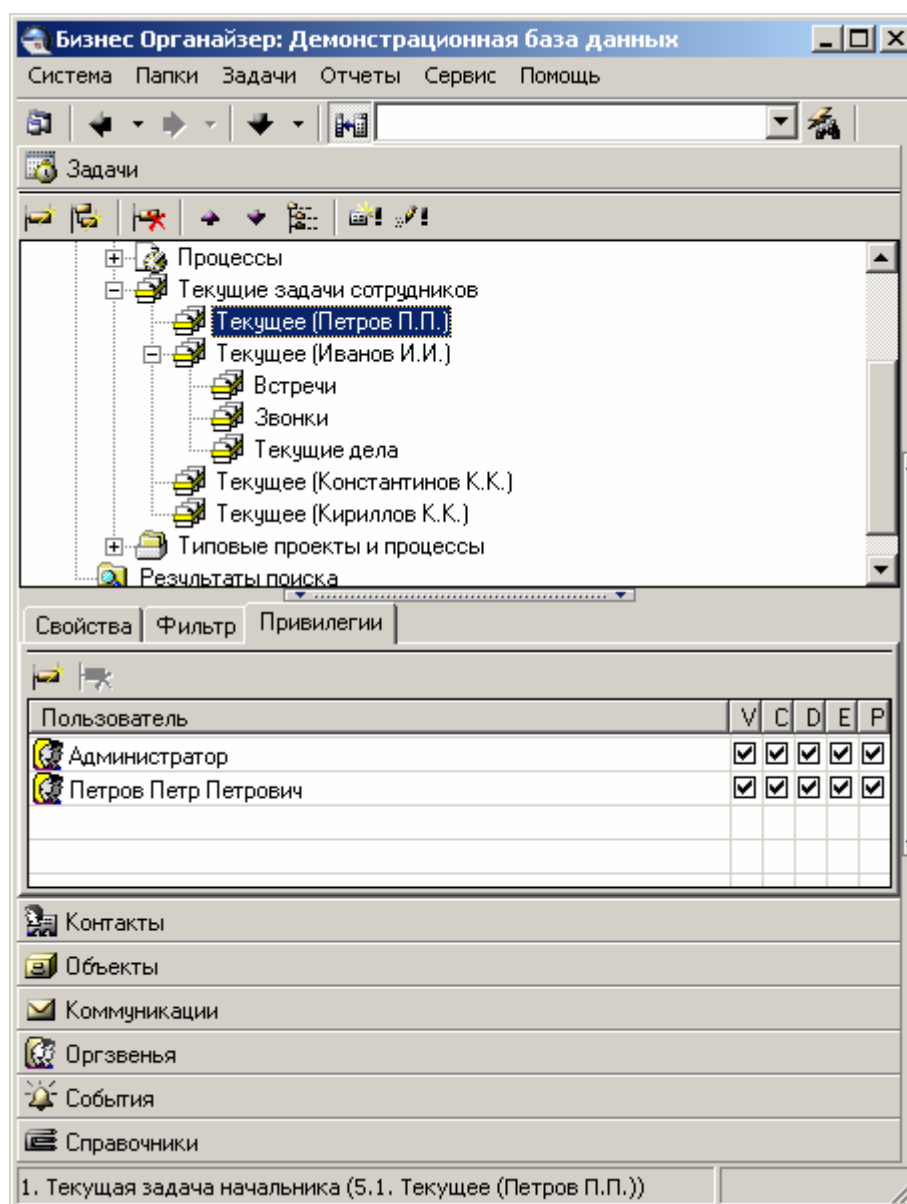


Рис. 1. Структура папок раздела Задачи

Создание поручений и персональных задач

После входа в систему пользователи имеют доступ к своей папке персональных задач и поручений (или своей и своих подчиненных при соответствующей иерархической организации папок). В данной папке пользователь создает обычные задачи (рис. 2), описываемые следующим стандартным минимальным набором свойств:

- **Название** – краткое описание операции
- **Описание** – развернутое описание персональной задачи или поручения
- **Тип** – тип задачи (например, обычная задача, звонок, встреча и т.д.)
- **Приоритет** – приоритет задачи
- **Статус** – статус задачи
- **Плановые и фактические даты и время начала и окончания задачи**
- **Исполнители** – список исполнителей задачи
- **Контрагенты** – список контрагентов по задаче
- **Предшествующие задачи** – список предшествующих задач с возможными состояниями их завершения
- **События** – специальные напоминания по задаче
- **Другие свойства** – набор других свойств задачи определяется ее типом

Задачи могут быть организованы в иерархическую структуру минипроектов.

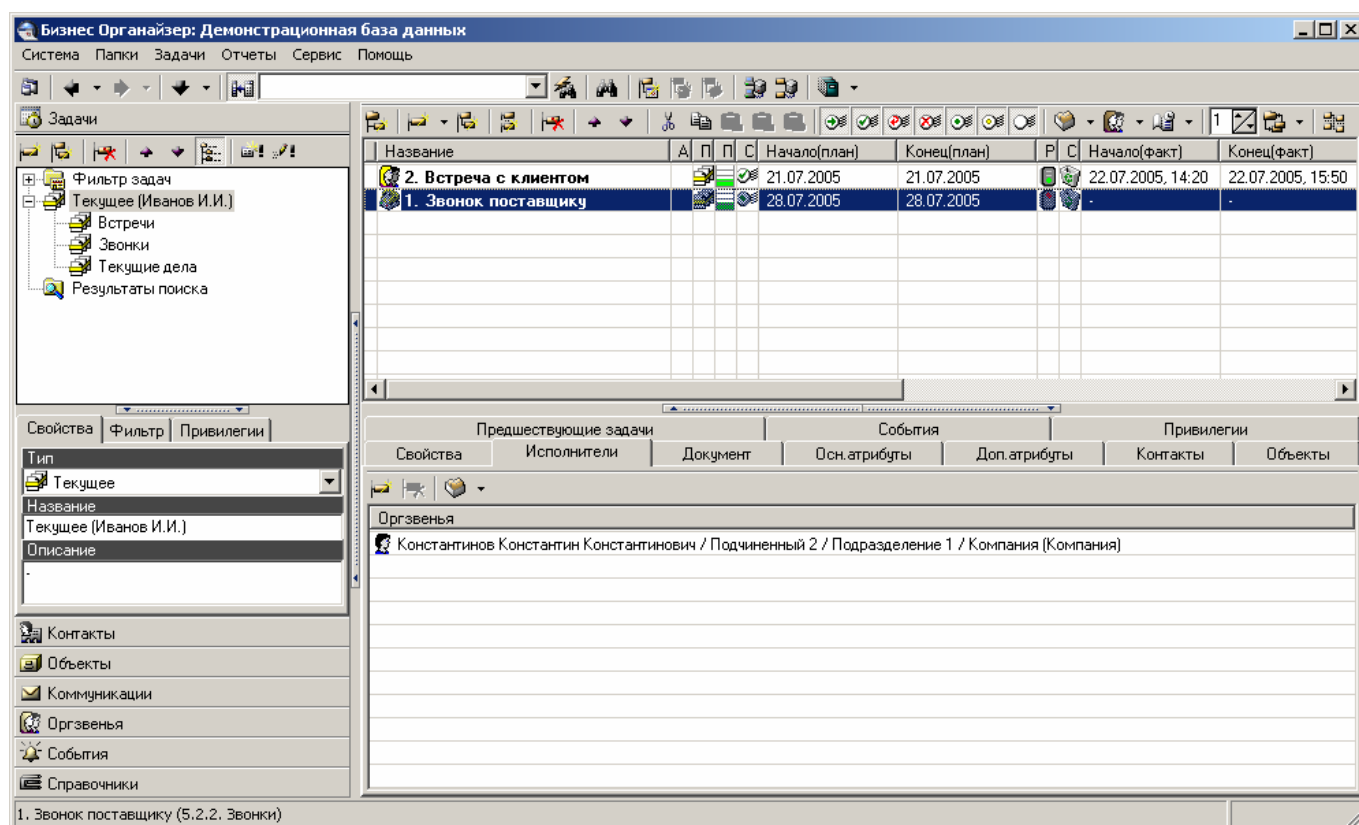


Рис. 2. Создание поручений и персональных задач

Создание любой задачи происходит в следующем порядке:

1. После создания задачи выбирается ее *тип* и задается *название*. Задача имеет *статус* «Ручной запуск»
2. По мере готовности вносится *описание* сути задачи или поручения, определяется ее *приоритет*
3. При необходимости задаются *контрагенты* задачи – клиенты, поставщики и т.д., т.е. внешнее окружение, с которым связана работа

4. Определяются *исполнители* задачи – либо сам сотрудник, либо другие сотрудники
5. После этого задаются *предшествующие задачи* с требуемыми состояниями завершения и/или задаются *плановые даты* начала и окончания задачи. Задача автоматически получает *статус* «Автозапуск» и будет запущена системой по наступлению заданных событий старта
6. При необходимости задаются дополнительные события – напоминания о начале задачи, контрольные точки и т.д.
7. В зависимости от типа задачи задаются остальные ее свойства.

На этом создание задачи завершено и она переходит к состоянию исполнения и контроля выполнения.

Контроль персональных задач и поручений

Контроль персональных задач и поручений производится в персональной папке сотрудника (рис. 2) с помощью фильтров типов, статусов задач и рабочего периода. При контроле определяются возможные нарушения по следующим параметрам:

- **Срыв планового срока начала задачи** – определяется по отсутствию *фактической даты и времени начала* выполнения задачи *исполнителем* при наступлении события старта задачи (*плановой даты начала задачи и/или завершения предшествующих задач*). Возможные причины определяются следующим образом:
 - **Задача имеет статус «Выполнение»** - задача была нормально автоматически запущена системой, причина проблем в исполнителе задачи. Необходимо обеспечить адекватную реакцию исполнителя на начало задачи путем напоминания и требования простановки *фактической даты и времени* принятия задачи к исполнению. В случае выявления невозможности принятия задачи к исполнению (отсутствие исполнителя, загрузка исполнителя или другие причины) необходимо принять одно из описанных ниже решений по выявленным проблемам исполнения.
 - **Задача имеет статус «Автозапуск»** - задача не была автоматически запущена системой. Возможные причины – не завершились *предшествующие задачи*, не запущена родительская задача минипроекта. Необходимо либо устранить причины невозможности автозапуска задачи, либо запустить ее вручную принудительно при наличии такой возможности, либо принять одно из описанных ниже решений по выявленным проблемам исполнения.
- **Возможный срыв плановых сроков выполнения задачи** – определяется по совокупности *статуса* задачи «Выполнение» и полей *результата* (процента исполнения и комментария исполнителя к результату). В данном случае необходимо либо интенсифицировать работы исполнителем при выявлении сильного запаздывания процента исполнения к срокам задачи путем работы с исполнителем, либо принять одно из описанных ниже решений по выявленным проблемам исполнения.
- **Срыв планового срока окончания задачи** – определяется по *статусу* задачи «Выполнение» и просроченности *плановой даты окончания*. Необходимо обеспечить адекватную реакцию исполнителя на окончание задачи путем напоминания и требования простановки *фактической даты и времени* завершения задачи и *статуса* «Завершено». В случае выявления невозможности завершения задачи в плановые сроки необходимо принять одно из описанных ниже решений по выявленным проблемам исполнения.

В случае выявления проблем исполнения принимаются следующие основные решения по задаче:

- **Перенос сроков** – в случае не особо приоритетных задач или не критических сроков возможен перенос *плановых дат* исполнения. Перед переносом сроков в поле *результата* задачи вносится запись о переносе сроков и причине изменения.
- **Подключение дополнительных исполнителей** – для критических задач для обеспечения выполнения в заданные сроки при наличии возможности подключаются дополнительные *исполнители* задачи. Перед подключением дополнительных исполнителей в поле *результата* задачи вносится запись о принятом решении и причине изменения.
- **Изменение задачи** – при невозможности принятия первых двух решений для критических задач производится их пересмотр с обязательной отменой текущей задачи и создания новых пересмотренных задач. Перед отменой текущей задачи в поле ее *состояния завершения* указываются причины принятия решения.
- **Отмена задачи** – при невозможности принятия первых трех решений и потере актуальности задачи производится ее простая отмена. Перед отменой текущей задачи в поле ее *состояния завершения* указываются причины принятия решения.

Выполнение задач исполнителями

Исполнители получают свои задачи в первую очередь через папки быстрых фильтров (рис. 3). В папках быстрых фильтров отображаются все задачи исполнителя – от проектов, процессов, персональные задачи и поручения других сотрудников компании. О начале и окончании задач исполнители получают напоминания в разделе «События».

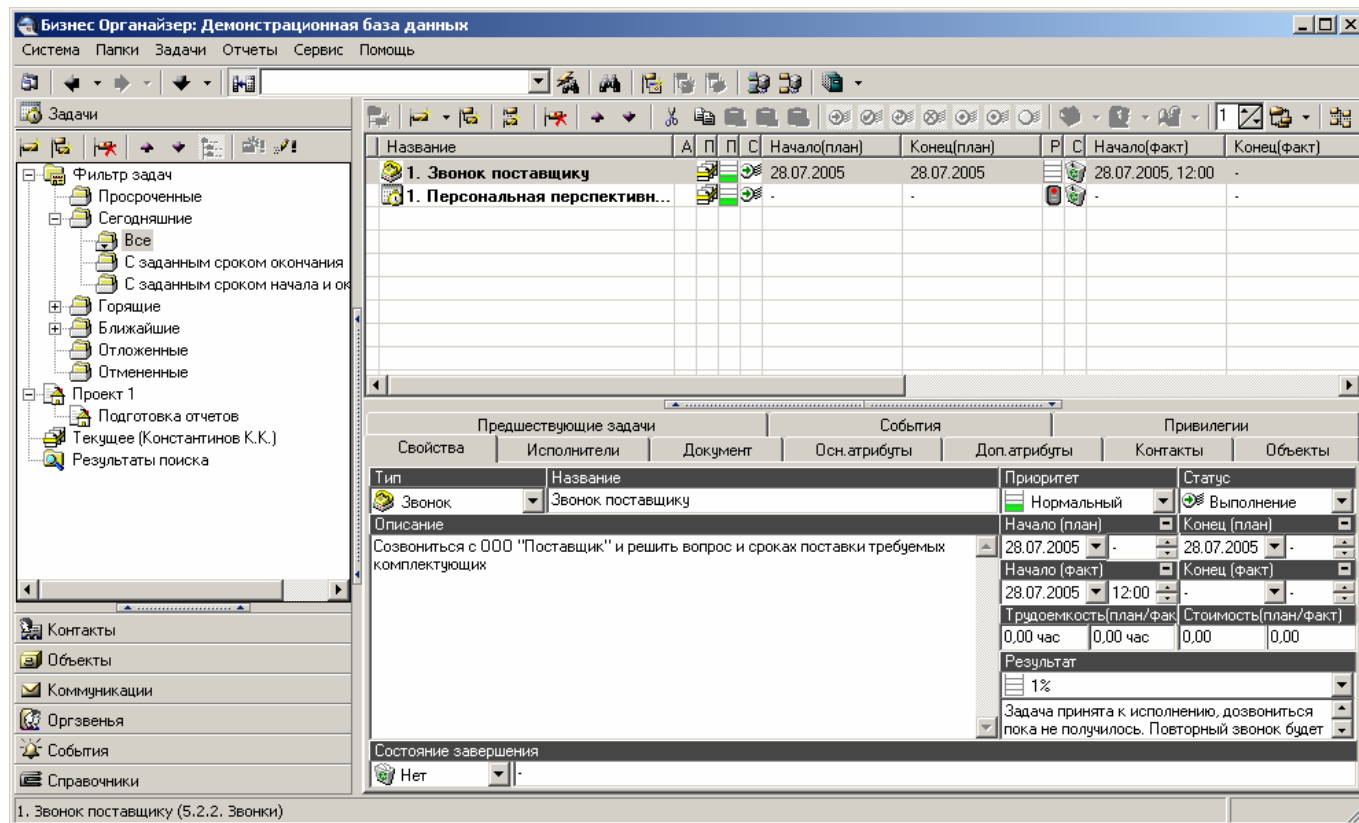


Рис. 3. Исполнение задач

Анализ и обработка задач исполнителем ведется в следующей последовательности:

- Просмотр задач папки «Просроченные», которая в нормальной ситуации должна быть пуста. В данной папке отображаются просроченные задачи.
- Просмотр задач папки «Сегодняшние». В данной папке отображаются текущие задачи к исполнению.
- Просмотр задач папки «Горящие». В данной папке отображаются задачи, срок исполнения которых подходит к концу.
- Просмотр задач папки «Ближайшие». В данной папке отображаются задачи, которые должны начаться в ближайшее время.
- Просмотр задач папки «Отложенные», которая в нормальной ситуации должна быть пуста. В данной папке отображаются отложенные задачи, ждущие их исполнения или принятия по ним решений.

Анализ содержания всех папок кроме «Сегодняшние» достаточно производить утром в начале рабочего дня. Папка «Сегодняшние» анализируется постоянно в течение дня. Также анализируются события из раздела «События», где аккумулируются напоминания по задачам.

При просмотре списка задач соответствующей папки быстрого фильтра пользователь смотрит в первую очередь *статус* и *название* задачи (краткую суть работы), ее *приоритет*, *описание*, *плановые даты начала и окончания* задачи и другие свойства. Для исполнения отбираются задачи из папок «Просроченные» и «Сегодняшние». После выбора задачи для

исполнения проставляется *фактическая дата и время начала* выполнения задачи и начинается ее исполнение. При необходимости задача может быть детализирована через подзадачи, для части которых могут быть назначены другие *исполнители*, т.е. даны поручения другим сотрудникам.

Во время исполнения для длительных задач указывается *процент выполнения* в поле *результата*.

В случае выявления проблем с исполнением в поле *результата* в *комментарии к проценту выполнения* пишется описание возникших проблем, производится информирование постановщика задачи о возникших проблемах (постановщик задачи может быть выявлен, например, через папку задачи, которая отображается в списке или иным способом – рис. 3). В этом случае постановщик задачи принимает решения по возникшим проблемам исполнения.

Во время исполнения задачи в зависимости от ее типа могут заполняться некоторые ее дополнительные свойства.

При завершении задачи указываются *фактическая дата и время окончания* задачи и проставляется *статус* «Завершено». При необходимости в зависимости от *типа* задачи перед этим пишется *комментарий к состоянию завершения* и выбирается из списка само *состояние завершения*.

Формирование отчетов

Отчетная система типового решения будет предложена при выходе полного релиза системы версии 1.3. В текущих версиях предлагается использовать стандартную отчетность системы по папке текущих задач сотрудника в совокупности с отчетностью по папкам быстрых фильтров, позволяющих отбирать просроченные, текущие, ближайшие и другие свои задачи и задачи своих подчиненных.

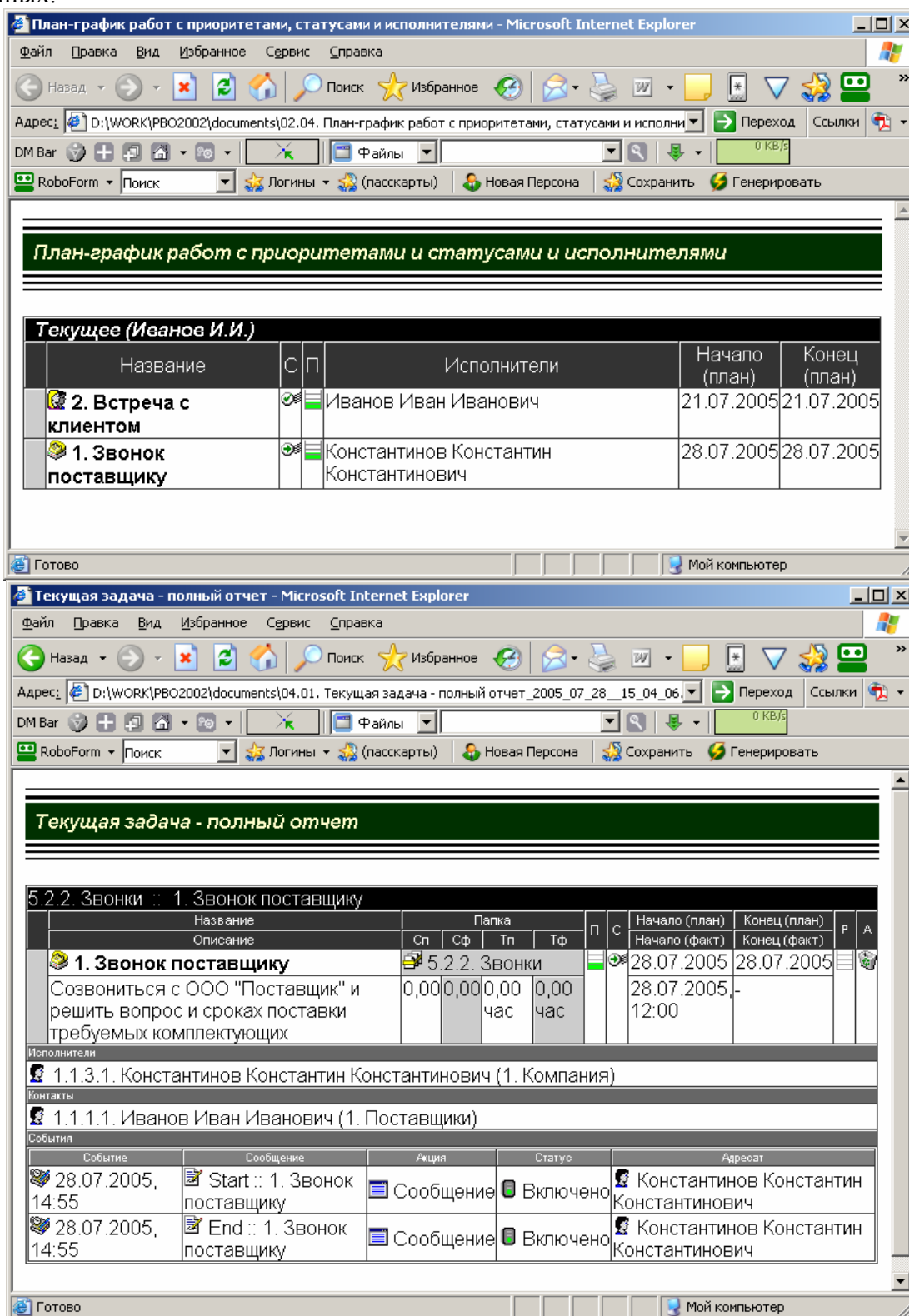


Рис. 4 Примеры стандартных отчетов по текущим задачам

Заключение

Внедрение описанного типового решения позволяет организовать корпоративный ТаймМенеджмент на уровне персональных задач и поручений, т.е. эффективное управление временем руководителей и подчиненных, сократить непроизводительные издержки времени, успевать все вовремя и быть в курсе всех своих дел, качественно управлять своим подразделением и предприятием в целом. Следовательно, повысить эффективность, производительность и конкурентоспособность компании.