

система оперативного управления компанией

М | О | ↑ | И | В

**Советы для начинающих**



**МОТИВ 2.3**

# 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 .....	14
7. Передача поручений между сотрудниками .....	16
8. Интеграция с электронной почтой .....	18
9. CRM на базе МОТИВ .....	19
10. МОТИВ как bugtracker .....	20

## 1. Введение

Система МОТИВ 2.3 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.

Создать задачу

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		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.

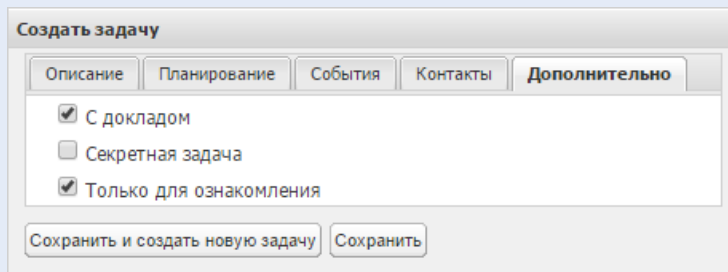


Рис. 2. Задача для ознакомления

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).

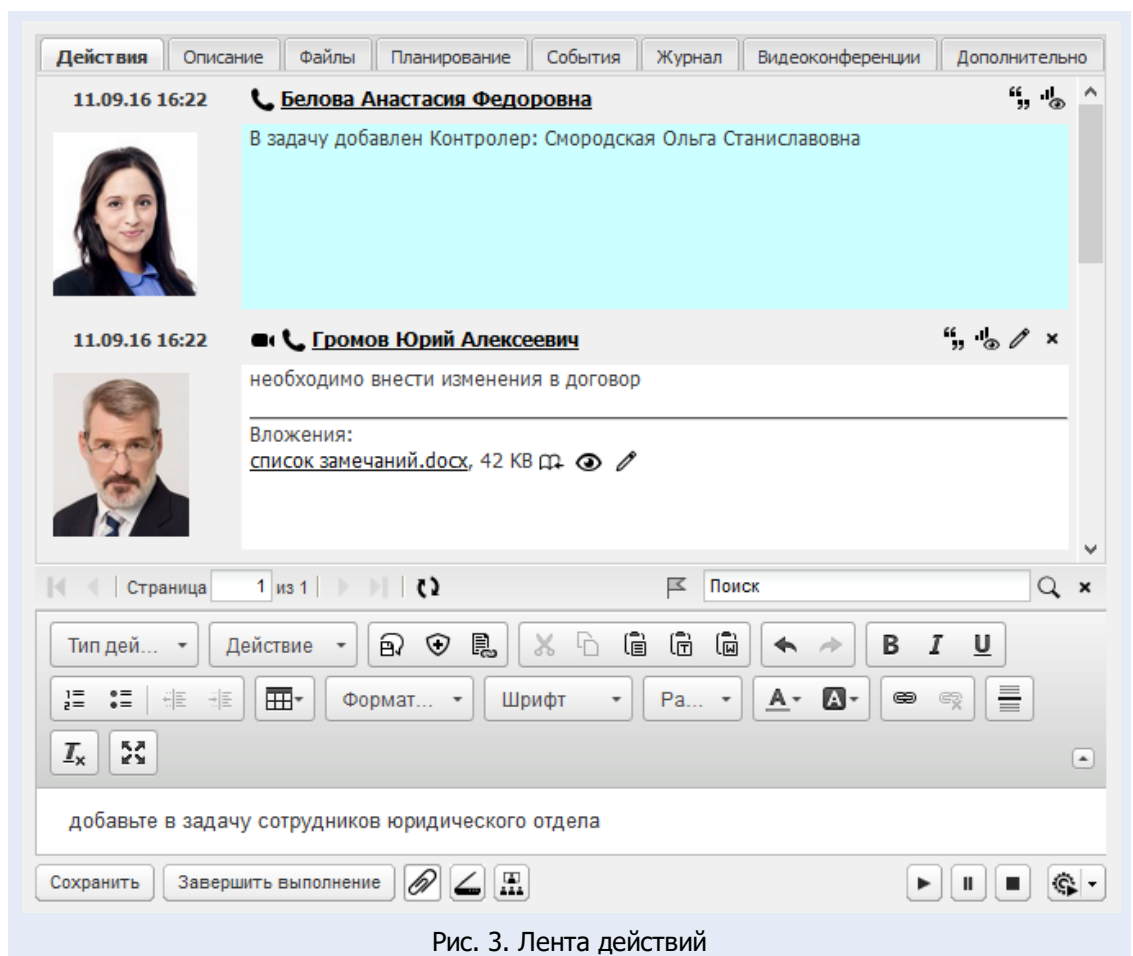


Рис. 3. Лента действий

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).

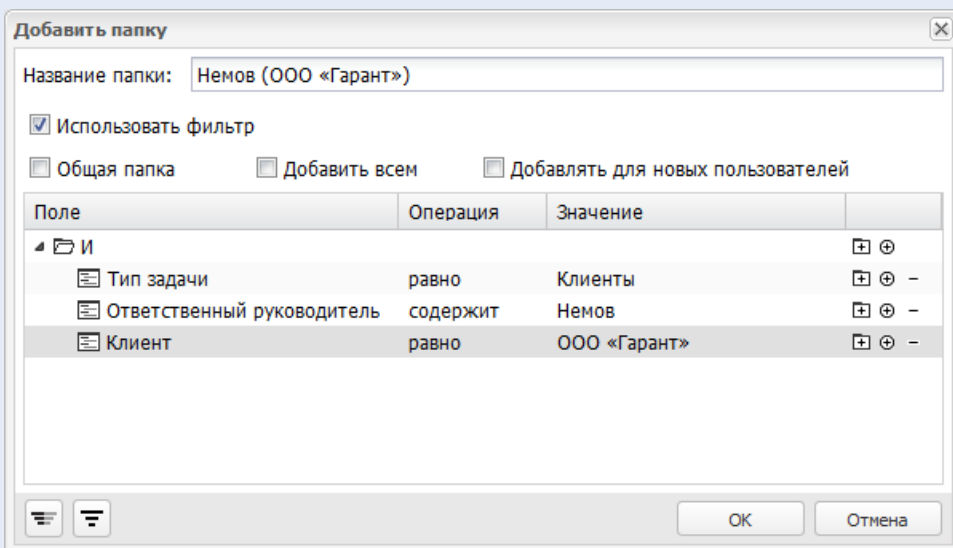


Рис. 4. Создание смарт-папки

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).

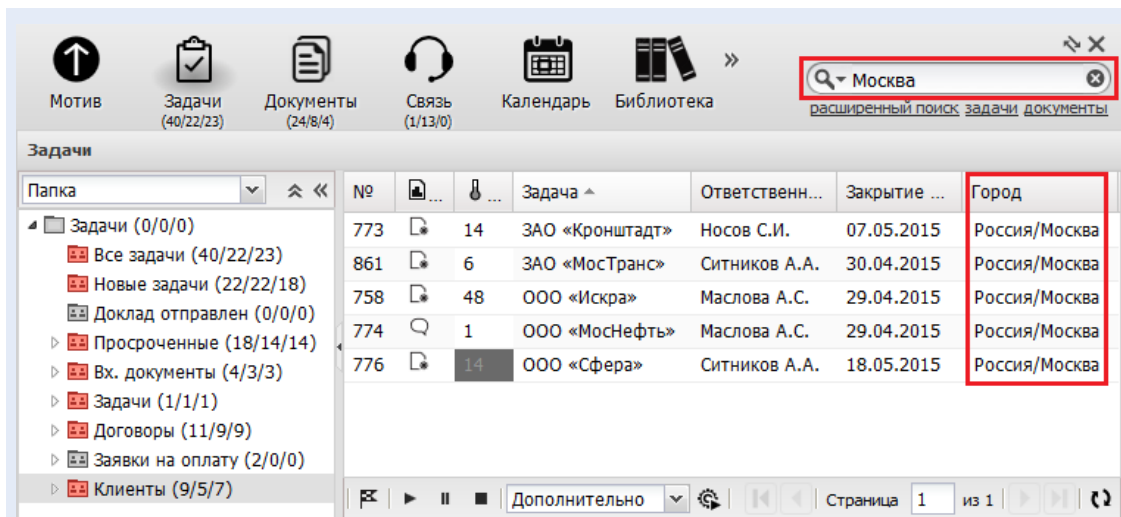


Рис. 5. Поиск задач

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).

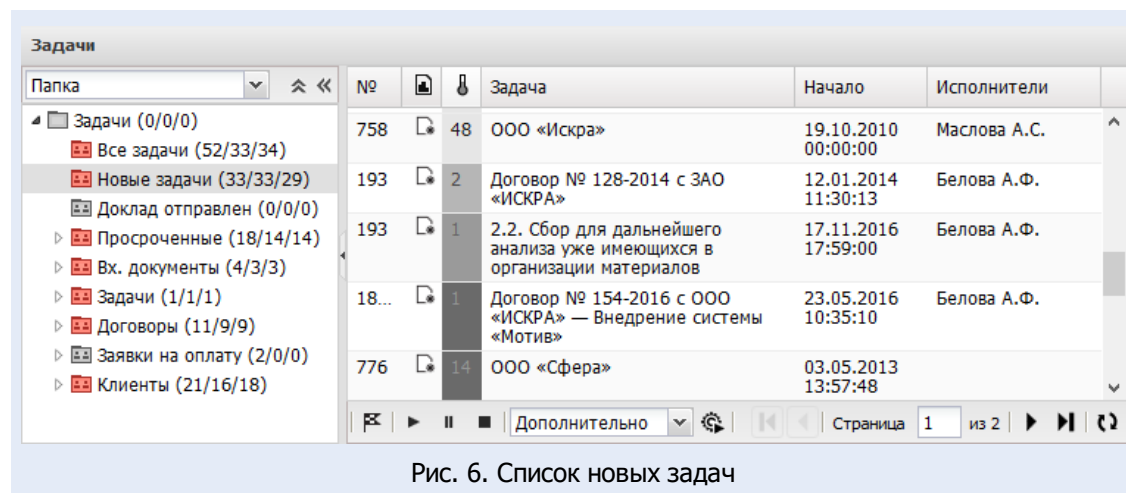


Рис. 6. Список новых задач

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).

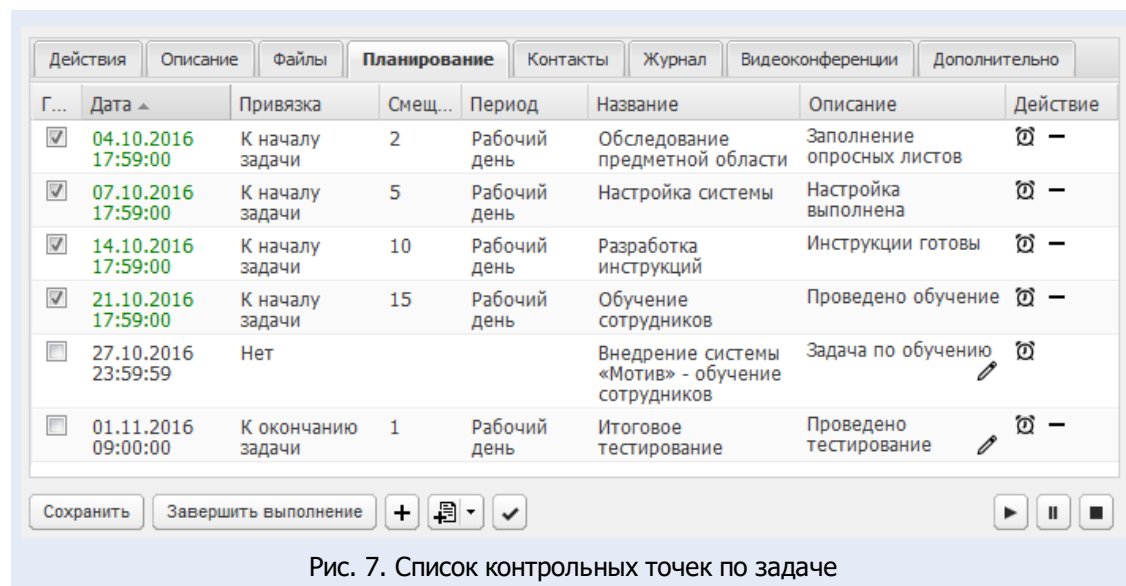


Рис. 7. Список контрольных точек по задаче

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).

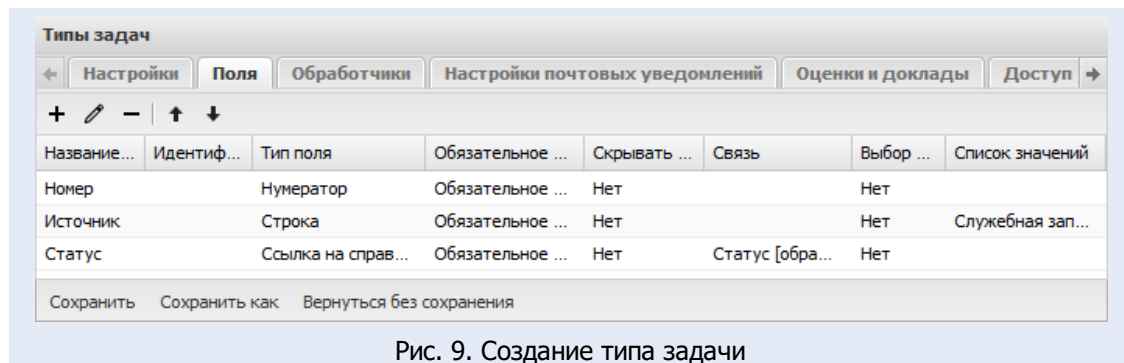


Рис. 9. Создание типа задачи

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.

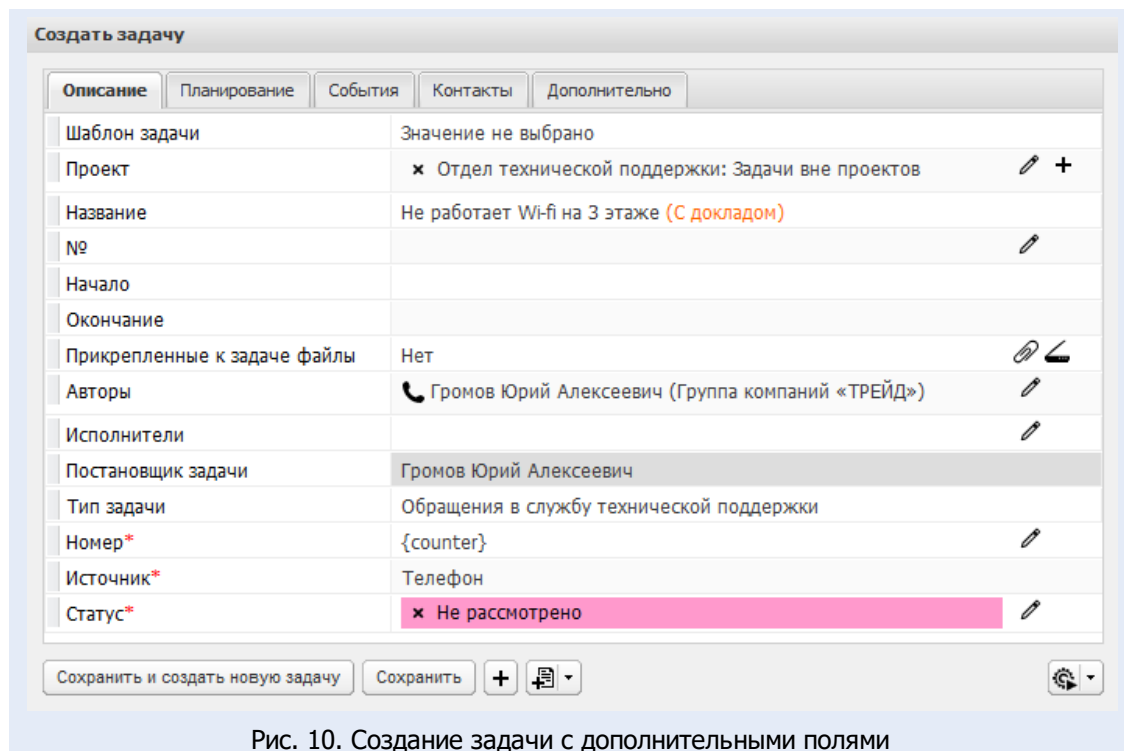


Рис. 10. Создание задачи с дополнительными полями

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).

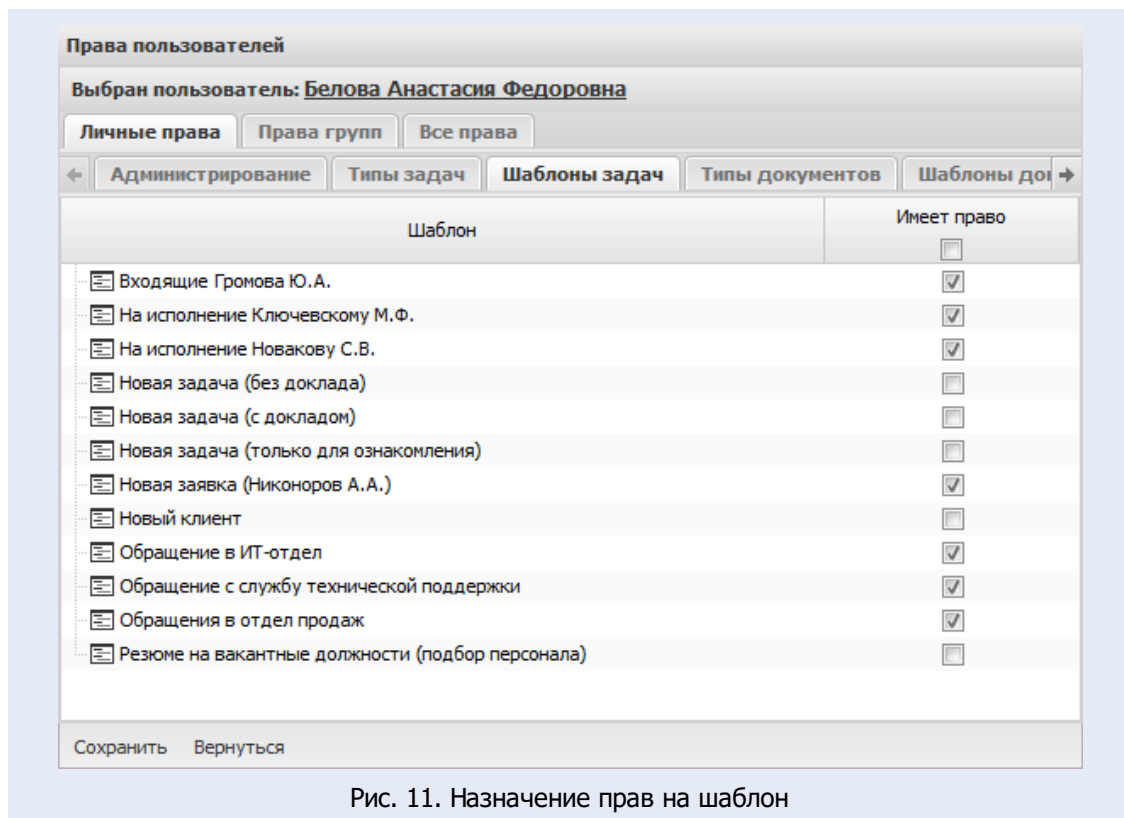


Рис. 11. Назначение прав на шаблон

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

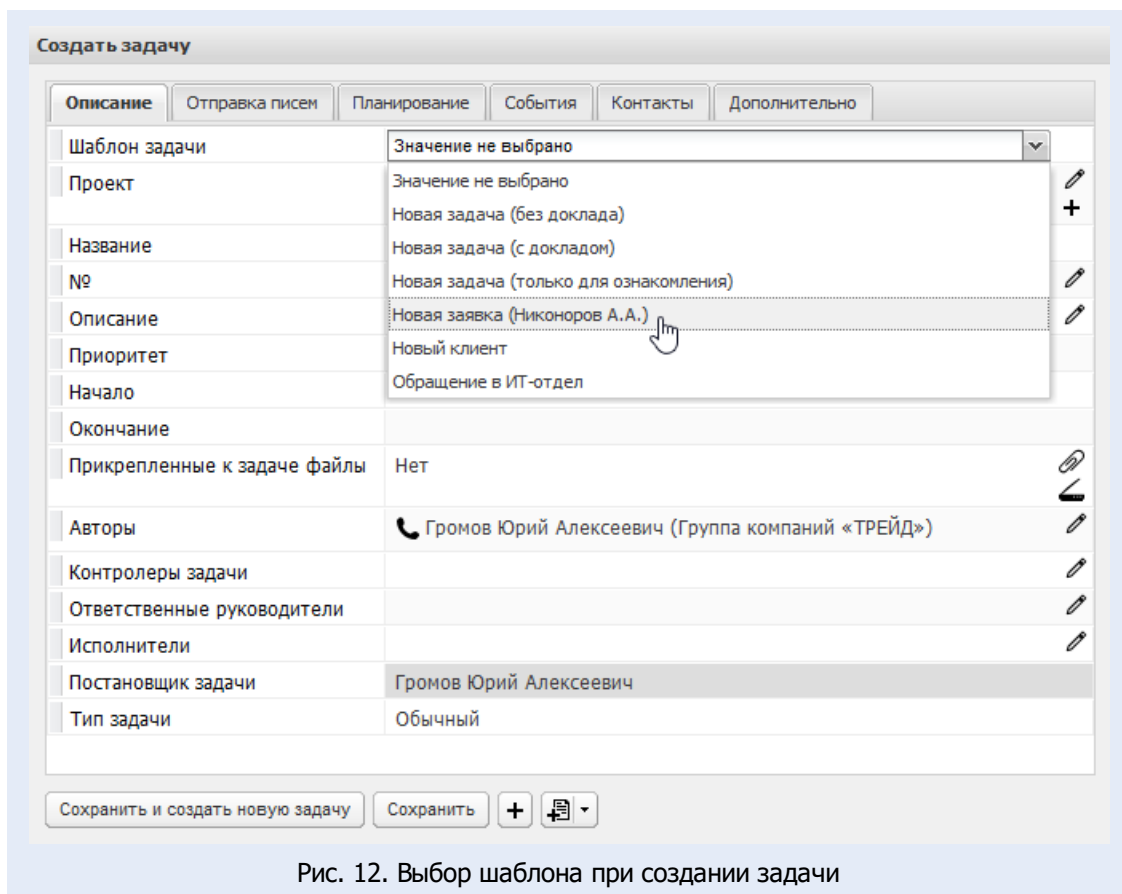


Рис. 12. Выбор шаблона при создании задачи

### 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).

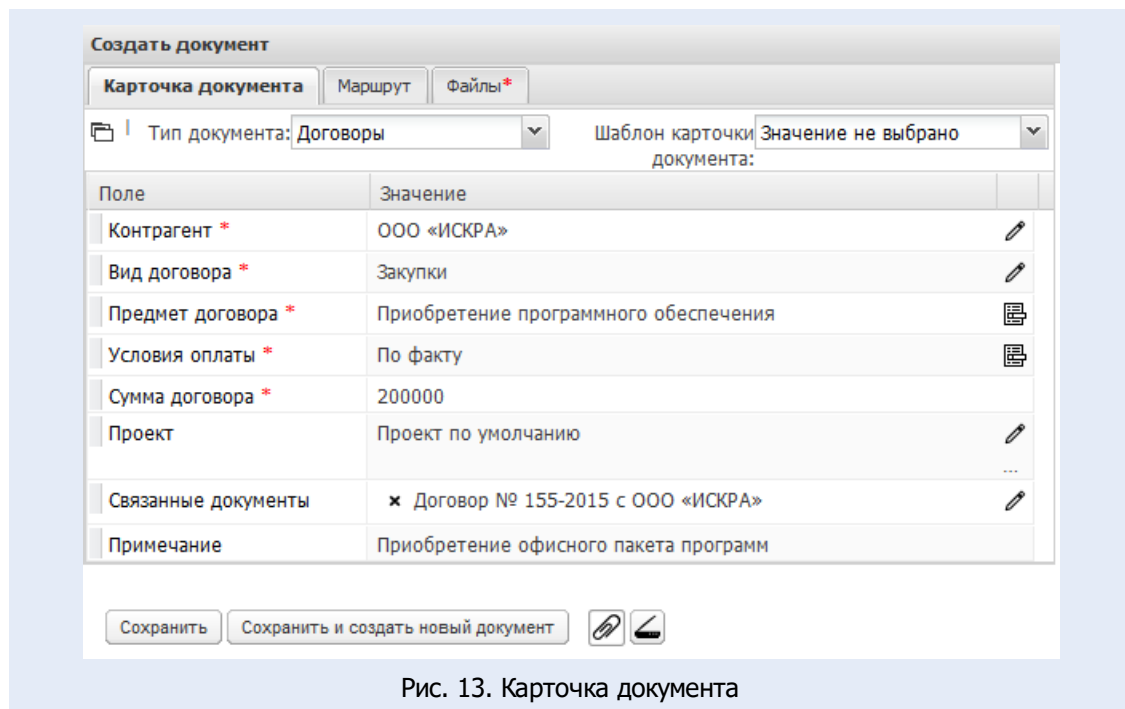


Рис. 13. Карточка документа

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..

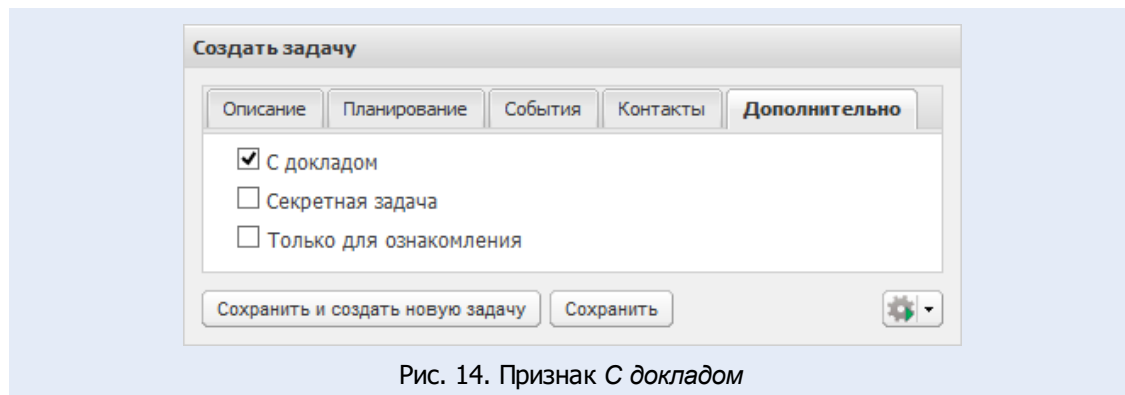


Рис. 14. Признак *С докладом*

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).

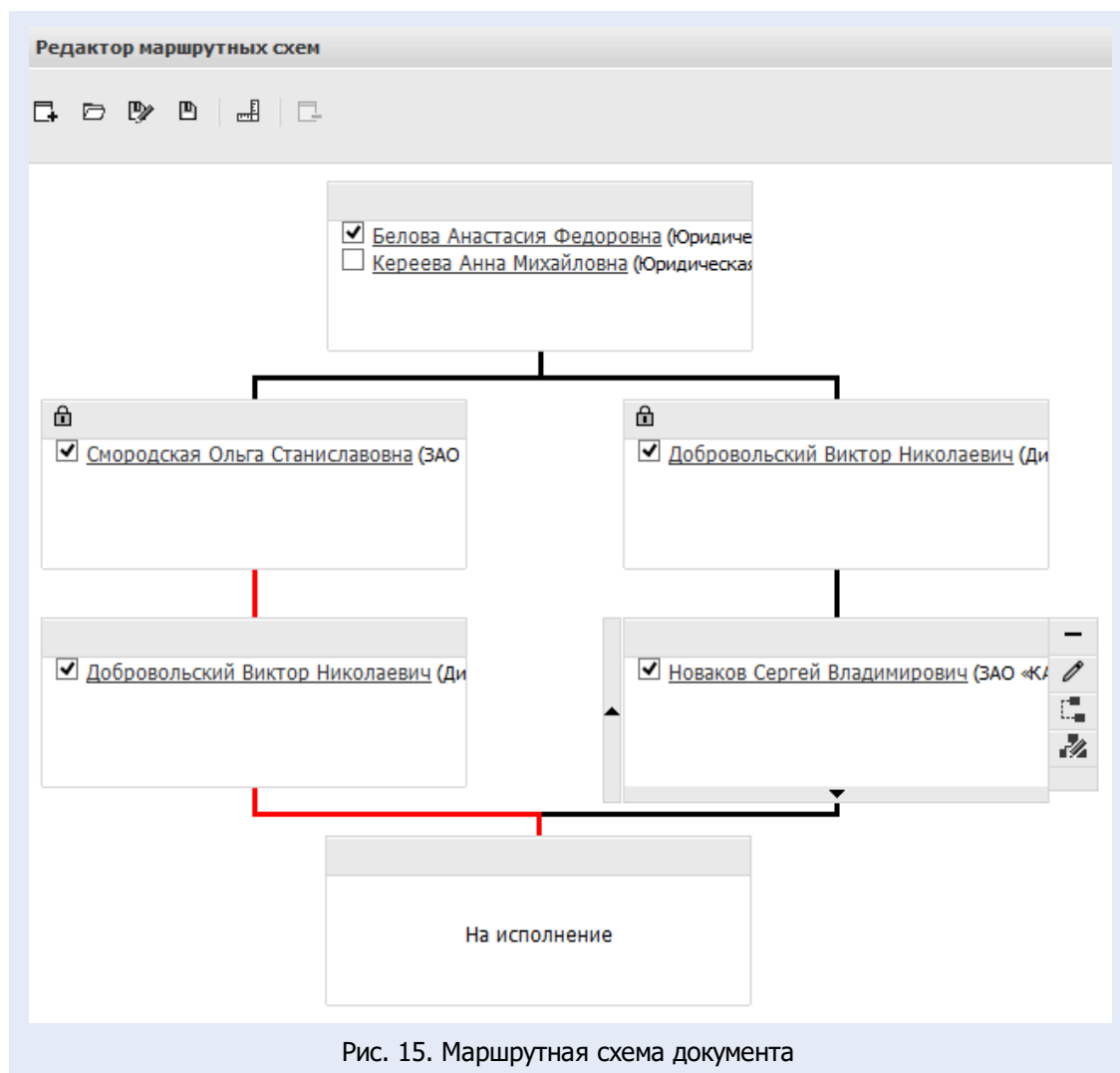


Рис. 15. Маршрутная схема документа

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).

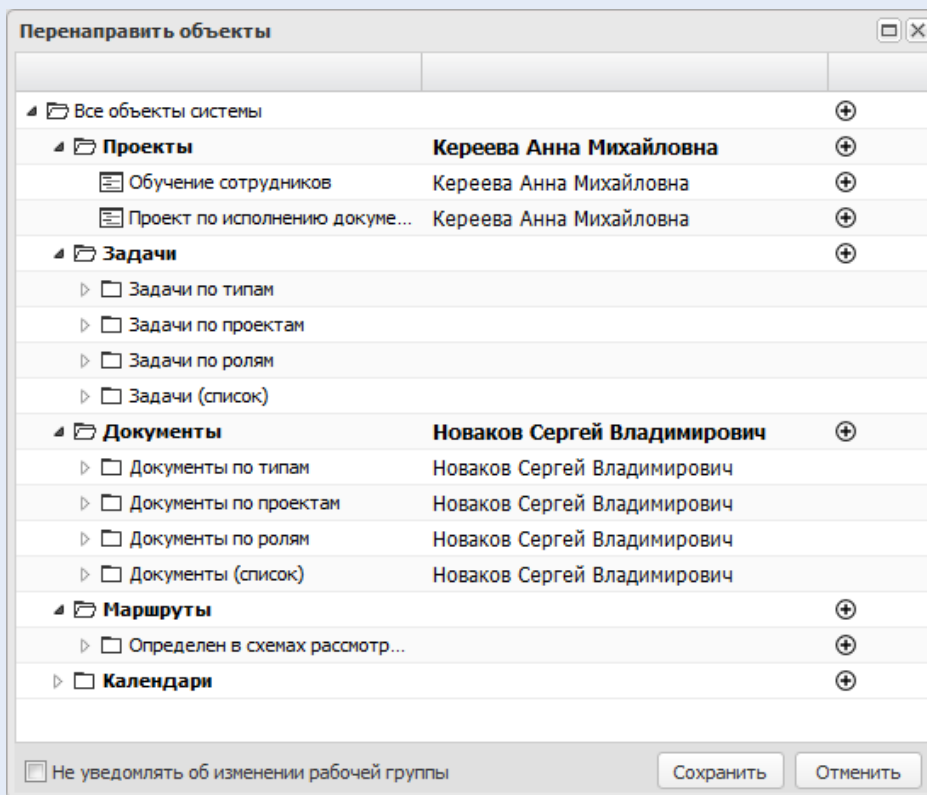


Рис. 16. Передача объектов системы

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	Новиков Сергей Владимирович
<input type="checkbox"/> На всех пользователей	Не определено	Не определено
<input type="checkbox"/> Белова Анастасия Федоровна	Не определено	Только свои задачи
<input type="checkbox"/> Войнов Антон Геннадьевич	Не определено	Только свои задачи
<input type="checkbox"/> 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 создастся 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 и 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 нашей Системы. Укажите данные о клиентах в полях задач и анализируйте работу с ними при помощи смарт-папок (рис. 19).

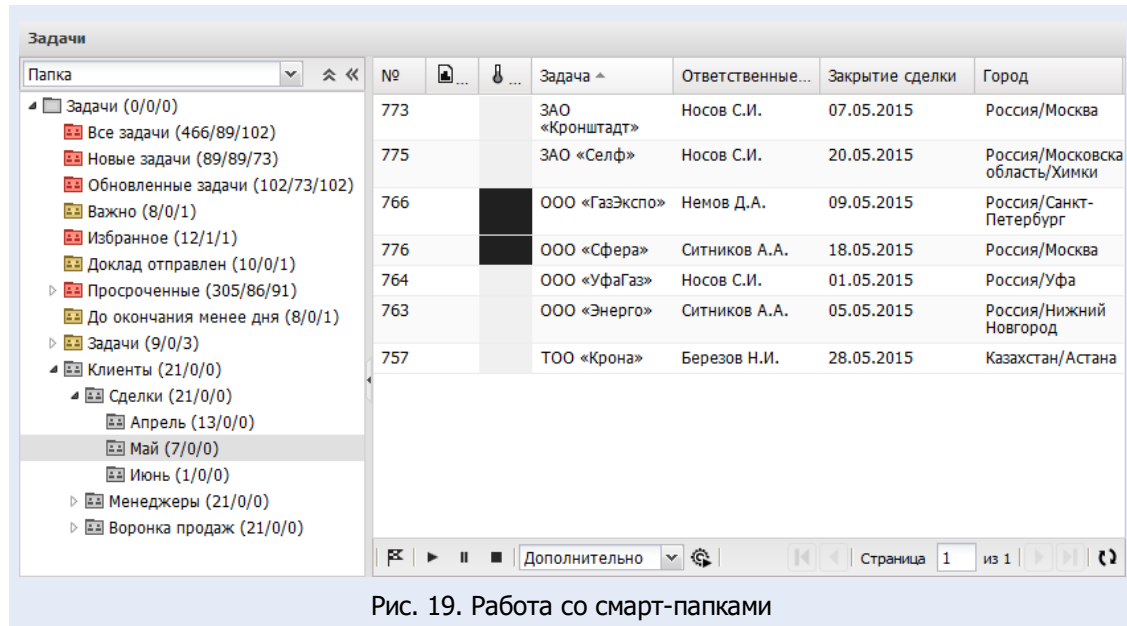


Рис. 19. Работа со смарт-папками

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	Ошибок 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.

