

Общие правила исполнения трудовой функции в организации

- 1) Появилась задача, 10-15 минут на самостоятельное решение и поиск в гугл. Не нашел решение или понимание как решить, спрашиваем у коллег. Не сидим, время не просиживаем в пустую. Помни, и тебе, и компании будет лучше если ты быстрее разберёшься в вопросе.
- 2) Выполняй задачи в том приоритете, в котором они установлены (номер по порядку).
- 3) Накладные расходы времени по задаче отмечай в трекере на саму задачу, а не на коммуникации.
- 4) Отметил время на коммуникации? Укажи в комментарии, что именно ты делал. Это поможет в будущем избежать лишних выяснений и вопросов.
- 5) После того как инициатор принял задачу, переведи её в статус Выполнена.
- 6) Если из исходной задачи возникла новая задача, создай её отдельно от первичной.
- 7) Не придумывай себе задачи. Если задачи закончились, обратись к непосредственному руководителю и к руководителям проектов.
- 8) Не трать рабочее время на обучение. Если ты не стажер, то в рабочее время заниматься обучением можно только в случае полного отсутствия задач и по предварительному согласованию с руководителем. Компания поможет тебе материалами и ответами на твои вопросы, от тебя требуются твои амбиции к росту и твоё время. За результат компания тем или иным способом благодарит.
- 9) Обеденное время мы не учитываем, как рабочее время. График остаётся гибким на случай необходимости. Для этого нужно предварительно согласовать с руководителем и отработать часы по факту, в рамках месяца, например, в вечернее время или выходные. Всегда можно взять день отпуска или взять неоплачиваемый отгул.
- 10) Во время больничного мы не работаем. Если решил отработать это время и получить полный оклад, отработай его полностью, в рамках месяца.
- 11) Заполняй дневной отчёт вовремя, в конце дня и недели проводи самоконтроль.
- 12) Не успеваешь выполнить задачу к оговоренной дате? Предупреди клиента и(или) руководителя об этом и обозначь новые сроки. Пунктуальность для нашей компании крайне важна.
- 13) Не забывай, ты - часть команды. Интересы компании также часть твоих интересов. Помоги ей стать лучше, а она поможет тебе.

Уточнения по отделам

Отдел разработки

- 1) Перед началом работы над задачей ознакомься с содержимым задачи, задай уточняющие вопросы тому, кто задачу поставил. Оцени задачу, если оценка не совпала с установленной в задаче - скажи об этом руководителю.
- 2) Если до начала работ ты не увидел сложностей, и только в процессе выполнения задачи понял, что не укладываешься в оценку - сообщи об этом. Стремись к тому, чтобы в таких ситуациях ты тратил не более 30% от оценки прежде чем сообщить о том, что не укладываешься.
- 3) После выполнения задачи обязательно проведи тестирование своего решения:
 - Позитивное (когда пользователь использует систему согласно инструкции)

- Негативное (неадекватное использование системы: нарушен порядок, некорректные данные и т.д.)
- 4) Код ревью - обязательная процедура, которую необходимо выполнять.
 - 5) Руководствуйся регламентом разработки. Строго соблюдай все правила, описанные там.
 - 6) Начало рабочего времени выбери сам - промежуток начала рабочего дня с 8 до 11. В рабочем дне 8 рабочих и 1 обеденный час.

Отдел техподдержки

- 1) Отдел Техподдержки работает с 09 до 18, 1ч перерыв на обед.
- 2) При получении задачи по почте сообщи пользователю в течение получаса о сроках решения. В ответе на задачу дай максимально подробное решение, не разбивая ответ на несколько писем.
- 3) При получении задачи в чате отреагируй на неё в течение получаса, укажи сроки решения. Если решение объёмное - разбей его в чате на небольшие абзацы, старайся давать краткие и лаконичные ответы.
- 4) При получении задачи по телефону, по возможности переведи разговор к оформлению заявки по почте для ускорения её обработки.
- 5) Если у задачи есть оценка, следи чтобы в неё уложиться. Если понимаешь, что не укладываешься - сообщи руководителю.
- 6) При работе с любой незнакомой задачей используй чек-лист.
- 7) Во время решения задачи все пройденные этапы опиши на вкладке Обсуждения внутри задачи.
- 8) Давай только точные ответы. Если найденное решение требует дополнительной проверки, то проведи её, согласовав при необходимости с клиентом.
- 9) Старайся проводить подачу решения в обучающем формате, чтобы пользователь при необходимости мог повторить действия самостоятельно.