

Утверждаю _____.

Генеральный директор
ООО «БухгалтерФон Сервис»
Чернышов А.А.

Положение о персонале

Редакция от 28.01.2020г.

1. Цели положения.

- 1.1. Обеспечить единое понимание всеми сотрудниками: миссии и целей компании, структуры компании, основных ценностей, принципов принятия решений.
- 1.2. Сплочение коллектива.

2. Миссия, цели и ценности.

- 2.1. Мы развиваем платформу 1С-Коннект, воспроизведенную как облачный сервис в сети Интернет или в сетях заказчиков (on-premise решения), функции которой предназначены для автоматизации техподдержки и корпоративных взаимодействий в компаниях.
- 2.2. Ценности нашей компании:
 - 2.2.1. Ценность №1 “Команда (наши сотрудники)”: все, что у нас есть, создается и распространяется благодаря работе и энергии наших сотрудников.
 - 2.2.2. Ценность №2 “Пользователи сервиса”: наш сервис предназначен экономить время сотрудников, упростить работу, повысить прозрачность процессов, увеличить прибыль компаний.
- 2.3. Умения и качества, которые мы ценим в сотрудниках:
 - 2.3.1. Любовь к “win-win-win” решениям (решения, где выигрывают все участники).
 - 2.3.2. Умение отделять важное и второстепенное, видеть простое в сложном, быть умеренными перфекционистами.
 - 2.3.3. Умение мыслить системно: обобщать факты, структурировать, прогнозировать, быть конструктивным.
 - 2.3.4. Умение находить правильные слова, называть вещи “своими именами”, прямо и кратко излагать мысли и предложения.
 - 2.3.5. Умение договариваться, быть честным и порядочными по отношению к себе и к коллегам, отделять личное и профессиональное, сохранять позитивный настрой.
 - 2.3.6. Желание учиться и развиваться. Склонность к рефлексированию, самокритике (в т.ч. самоиронии), умение признавать ошибки и заставлять себя исправляться.
- 2.4. Качества, которые мы не готовы принимать:
 - 2.4.1. Безответственность.
 - 2.4.2. Манипулирование: через подмену фактов, злоупотребление доверием, ради личной выгоды или психологического удовлетворения.
 - 2.4.3. Скрытность, злорадство неудачам, равнодушие, нежелание помогать, приоритет личного над коллективным, вранье, нытье.
 - 2.4.4. Всякого рода нетерпимость (кроме гигиенической): к национальности, конфессиям, имиджу, политическим взглядам, профессиям и т.п.

3. Организационная структура.

3.1. Штатное расписание (кадровый план).

Название должности	Подразделение	Штатных единиц
		2020
Генеральный директор	Администрация	1
Главный бухгалтер		1
Директор по региональному развитию	Команда продвижения	1
Региональный менеджер		5
Менеджер проектов		2
Технический директор	Команда разработки	1
Главный программист		1
Старший программист		2
Программист		14
Старший специалист по тестированию		1
Специалист по тестированию		4
Исполнительный директор	Команда эксплуатации и техподдержки	1
Старший менеджер по продукту		1
Менеджер по продукту		2
Старший специалист технической поддержки		1
Специалист технической поддержки		2
Старший системный администратор		1
Системный администратор		1

3.2. Органы управления.

- 3.2.1. Оперативное управление осуществляется руководителями команд и генеральным директором, любой сотрудник может обратиться к любому из руководителей для получения консультации.
- 3.2.2. Решения по работе внутри команды принимаются соответствующим руководителем, по меж-командному взаимодействию - руководителями коллегиально, в случае разногласий - генеральным директором.

4. Оформление сотрудников, оплата труда и отпуска.

- 4.1. С сотрудником заключается трудовой договор согласно ТК РФ.
- 4.2. Испытательный срок 3 месяца.
- 4.3. Работа в офисе. По договоренности с руководителем может быть временная дистанционная работа на дому.

- 4.4. Заработная плата начисляется согласно действующей мотивации сотрудника, руководитель имеет право предлагать дополнительные поощрения и удержания. Аванс выплачивается до 25 числа текущего месяца, оставшаяся часть - до 15 числа следующего месяца.
- 4.5. Сотрудник обязан принимать участие в общих собраниях компании и своей команды.
- 4.6. Каждому сотруднику предоставляется оплачиваемый отпуск по графику отпусков. Рекомендуется уходить в отпуск раз в полгода сроком на 2 недели.

5. Измерение качества работы.

5.1. Контроль работы фронт-специалистов.

- 5.1.1. Фронт-специалисты – специалисты компании, по роду деятельности взаимодействующие с партнерами, клиентами и «внешним миром».
- 5.1.2. В целях улучшения качества, работа всех фронт-специалистов контролируется и оценивается:
 - Записываются разговоры по телефону.
 - Фиксируется переписка в почте, online помощнике на сайте и в сервисе 1С-Коннект.
 - Анализируются выступления и ответы на вопросы на вебинарах и публичных мероприятиях.
- 5.1.3. Любая коммуникация от имени нашей компании должна быть:
 - Компетентной – означает, что специалист ориентируется в проблеме/задаче/вопросе, знает и понимает что говорит/пишет, использует правильную терминологию.
 - Проницательной – означает, что специалист понятен собеседнику и окружающим, ведет разговор с признаками обучения, говорит/пишет правильными словами, позитивен и конструктивен, точен в формулировках.
 - Способствовать продвижению 1С-Коннект.

5.2. Контроль работы программистов и специалистов по качеству.

- 5.2.1. В целях улучшения качества разработки, весь процесс разработки контролируется:
 - Ведется учет всех задач и релизов.
 - Ведется мониторинг количества и типов ошибок, регистрируемых в эфире.
 - Измеряется скорость работы бизнес-значимых функций в эксплуатируемых релизах.
 - Ведется мониторинг обращений и структурирование проблем.
- 5.2.2. Нам важно:
 - Регулярно и равномерно выпускать позитивные улучшения сервиса.
 - Соответствовать ожиданиям наших потребителей.
 - Способствовать росту реального использования сервиса и продажам.

5.3. Раскрытие информации.

- 5.3.1. Компания ежемесячно публикует [показатели использования](#) сервиса потребителями: подключения, трафик, продажи и т.п.
- 5.3.2. Ежеквартально и по необходимости до сотрудников доводится информация о работе команд, показателях производства и продаж.
- 5.3.3. Вся информация является закрытой и не подлежит распространению.

6. Основные обязанности сотрудников.

6.1. Генеральный директор.

- Занимается развитием бизнеса: является “владельцем продукта” (product owner), отвечает за продуктовую стратегию, направления развития функционала, каналы продвижения, интеграцию, стратегическое партнерство, орг. структуру компании.
- Отвечает за финансовые вопросы, орг. структуру, общие вопросы управления, нештатные ситуации.
- Взаимодействует с учредителями компании и руководителями по вопросам стратегии и тактики.

Подчиняется учредителям. Отвечает за деятельность компании перед «внешним миром» и сотрудниками.

Задачи: увеличивать оборот, прибыль, активы и капитализацию бизнеса.

6.2. Главный бухгалтер.

- Занимается учетом первичной документации, ведением бухгалтерского, налогового и кадрового учета компании и обособленных подразделений, административными функциями (выдача справок, расчет начислений и т.п.), консультирует сотрудников по бухгалтерским и кадровым вопросам.
- Отвечает за порядок и правильность ведения учета, своевременность сдачи отчетности, отслеживание финансовых рисков.
- Взаимодействует с фискальными органами.

Подчиняется генеральному директору.

Задачи: правильно вести учет, своевременно сдавать отчетность, минимизировать налоги и налоговые риски.

6.3. Директор по региональному развитию.

- Руководит командой продвижения, участвует в развитии сбытовой стратегии, тактики, продуктовой и ценовой политики, структурирует опыт продвижения и использования, обеспечивает сбор и регистрацию пожеланий.
- Отвечает за продвижение продуктов и услуг компании, развитие каналов, подготовку методических и обучающих материалов.

Подчиняется генеральному директору. Является лицом компании по вопросам продвижения, отвечает за «пропаганду», продвижение продуктов и услуг, взаимодействие с каналами.

Задачи: увеличивать продажи компании, вовлеченность пользователей и долю рынка.

6.4. Региональный менеджер.

- Занимается продвижением продуктов и услуг компании.
- Взаимодействует с дистрибьюторами, партнерами, клиентами и вендорами, выявляет и регистрирует пожелания.

Подчиняется директору по региональному развитию. Является лицом компании по вопросам продвижения, занимается «пропагандой», сбором и структурированием обратной связи и пожеланий.

Задачи: увеличивать продажи, вовлеченность пользователей и долю рынка.

6.5. Менеджер проектов.

- Занимается продвижением продуктов и услуг компании.
- Взаимодействует с дистрибьюторами, партнерами, клиентами и вендорами, выявляет и регистрирует пожелания.

Подчиняется директору по региональному развитию. Является лицом компании по вопросам продвижения, занимается «пропагандой», сбором и структурированием обратной связи и пожеланий.

Задачи: увеличивать продажи, вовлеченность пользователей и долю рынка.

6.6. Технический директор.

- Руководит командой разработки (процессами разработки и тестирования), участвует в развитии продуктовой, технологической стратегии, интеграции, консультирует сотрудников по вопросам архитектуры, разработки и технологий.
- Отвечает за развитие и конкурентоспособность архитектуры, применяемые технологии, процессы создания, отладки и выпуска кода (с учетом разделения ответственности, отраженном в [Регламенте выполнения работ по реализации пожеланий и устранению ошибок](#)).

Подчиняется генеральному директору. Является лицом компании по вопросам архитектуры, разработки и тестирования, интеграции и технологий.

Задачи: проектировать и производить конкурентоспособные продукты для партнеров, вендоров и клиентов в разумные сроки.

6.7. Главный программист.

- Осуществляет оперативное руководство программистами в команде разработки, участвует в развитии технологической стратегии (с учетом разделения ответственности, отраженном в [Регламенте выполнения работ по реализации пожеланий и устранению ошибок](#)).
- Участвует в подготовке (оценка сроков и последовательности этапов) и реализации оперативного плана разработки.
- Является руководителем офиса компании в г.Волгограде, курирует административные вопросы.

Подчиняется техническому и генеральному директору. Является основным координатором работы программистов.

Задачи: организовать выполнение оперативного плана, производить конкурентоспособный продукт в разумные сроки.

6.8. Старший программист.

- Занимается созданием и отладкой кода по поставленным задачам самостоятельно и совместно с отраслевой группой программистов, участвует в развитии технологической стратегии.
- Отвечает за качество кода и выполнение сроков реализации отраслевой группой программистов.
- Взаимодействует со специалистами по качеству продукта.

Подчиняется техническому директору и главному программисту, согласно [договоренностям](#) по разделению зон ответственности.

Задачи: обеспечить выполнение оперативного плана разработки и выпуск отраслевой группой программистов качественного кода (без ошибок, с хорошей читаемостью, оптимальностью и достаточной гибкостью).

6.9. Программист.

- Занимается созданием и отладкой кода по поставленным задачам внутри отраслевой группы программистов.
- Отвечает за качество выпускаемого кода и выполнение сроков реализации.
- Взаимодействует с тестировщиками и специалистами по качеству продукта.

Подчиняется главному и старшему программисту.

Задачи: в заданный срок выпускать код высокого качества (без ошибок, с хорошей читаемостью, оптимальностью и достаточной гибкостью).

6.10. Старший специалист по тестированию.

- Занимается тестированием разрабатываемого кода самостоятельно и совместно с группой тестирования, совершенствованием способов тестирования, поиском участков нестабильного поведения продукта (в т.ч. барьеров), является фильтром качества при выпуске кода в эфир.
- Отвечает за техническую стабильность кода, соответствие техническим требованиям, снижение количества ошибок, присутствующих в эфире.

Подчиняется техническому директору.

Задачи: снижать количество ошибок в эфире, помогать программистам выпускать качественный код в заданные сроки.

6.11. Специалист по тестированию.

- Занимается тестированием разрабатываемого кода, совершенствованием способов тестирования, поиском участков нестабильного поведения продукта (в т.ч. барьеров), является фильтром качества при выпуске кода в эфир.
- Отвечает за техническую стабильность кода, соответствие техническим требованиям, снижение количества ошибок, присутствующих в эфире.

Подчиняется старшему специалисту по тестированию и техническому директору.

Задачи: снижать количество ошибок в эфире, помогать программистам выпускать качественный код в заданные сроки.

6.12. Исполнительный директор.

- Руководит командой эксплуатации и технической поддержки, обеспечивает поддержку текущего функционала у партнеров, вендоров и клиентов, ввод в эксплуатацию нового функционала, документирование и информирование заинтересованных участников.
- Отвечает за доступность Продуктов компании, их техническую поддержку, документацию и структурирование опыта эксплуатации.
- Является руководителем офиса компании в г.Оренбурге, курирует административные вопросы и вопросы бизнес-процессов компании.

Подчиняется генеральному директору. Является лицом компании по вопросам эксплуатации сервиса, технической поддержки пользователей, отвечает за эффективность бизнес процессов внутри компании.

Задачи: обеспечить непрерывную доступность Продуктов компании, приемлемую скорость работы, простоту использования, интеграцию, актуальную документацию и оперативное решение технических вопросов у пользователей.

6.13. Старший менеджер по продукту.

- Осуществляет оперативное управление и контроль работы менеджеров по продукту. Занимается развитием продуктов компании, является менеджером продукта (“product manager”), следит за правильной работой, логикой, скоростью, удобством пользования и документацией. Контролирует передачу пожеланий в разработку (полноту описания, логику, эскизы, соотношения с другими свойствами). Участвует в бета-тестировании вводимых функций.
- Отвечает за продукты компании: скорость и правильность работы эфирного функционала, бета-тестирование вводимого функционала и его документирование, качество описания функционала и пожеланий.
- Взаимодействует с разработчиками по вопросам реализации задач (логики, скорости и пользовательских качеств). Протоколирует изменение задач при возникновении новых обстоятельств во время реализации.

Подчиняется исполнительному директору. Является первой инстанцией при решении вопросов с разработчиками.

Задачи: улучшать качественные характеристики продукта (скорость работы, удобство, простоту), снижать количество обращений пользователей на техподдержку (категория «Ошибки» и «Неправильные действия»), повышать внутреннюю связность задач, документировать функционал.

6.14. Менеджер по продукту.

- Занимается развитием Продуктов компании, является менеджером продукта (“product manager”), следит за правильной работой, логикой, скоростью, удобством пользования и документацией. Контролирует передачу пожеланий в разработку (полноту описания, логику, эскизы, соотношения с другими свойствами). Участвует в бета-тестировании вводимых функций.
- Отвечает за Продукты компании: скорость и правильность работы эфирного функционала, бета-тестирование вводимого функционала и его документирование, качество описания функционала и пожеланий.
- Взаимодействует с разработчиками по вопросам реализации задач (логики, скорости и пользовательских качеств). Протоколирует изменение задач при возникновении новых обстоятельств во время реализации.

Подчиняется исполнительному директору. Является первой инстанцией при решении вопросов с разработчиками.

Задачи: улучшать качественные характеристики продукта (скорость работы, удобство, простоту), снижать количество обращений пользователей на техподдержку (категория «Ошибки» и «Неправильные действия»), повышать внутреннюю связность задач, документировать функционал.

6.15. Старший специалист технической поддержки.

- Осуществляет оперативное управление и контроль работы специалистов технической поддержки. Консультирует всех пользователей по техническим вопросам пользования Продуктами компании (разъясняет, обучает, помогает разобраться), проводит вебинары по вопросам технической поддержки, собирает опыт пользователей по эксплуатации Продуктов компании, выявляет и регистрирует пожелания.
- Отвечает за оперативное решение технических вопросов (трудностей/препятствий).

Подчиняется исполнительному директору. Является первой инстанцией при решении технических вопросов у пользователей, взаимодействует со специалистами по качеству продукта и командой продвижения.

Задачи: обеспечивать оперативную помощь пользователям, решать технические проблемы, структурировать частые вопросы и предлагать пути снижения их количества.

6.16. Специалист технической поддержки.

- Консультирует всех заинтересованных пользователей по техническим вопросам пользования продуктами компании (разъясняет, обучает, помогает разобраться), собирает опыт пользователей по эксплуатации продуктов компании, выявляет и регистрирует пожелания.
- Отвечает за оперативное решение технических вопросов (трудностей/препятствий).

Подчиняется исполнительному директору и старшему специалисту технической поддержки. Является первой инстанцией при решении технических вопросов у партнеров и вендоров, взаимодействует со специалистами по качеству продукта и региональными менеджерами.

Задачи: помогать пользователям решать технические проблемы, структурировать частые вопросы и предлагать пути снижения их количества.

6.17. Старший системный администратор.

- Обеспечивает бесперебойную работу серверных частей продуктов компании, техники и программного обеспечения, эксплуатируемого в компании, развитие серверных компонентов продуктов компании, проведение регламентных работ и автоматизацию бизнес процессов компании.
- Отвечает за доступ, резервирование и сохранность данных, доступность продуктов компании и информационной системы компании.

Подчиняется исполнительному директору.

Задачи: обеспечивать непрерывную работу продуктов компании и информационных систем Компании, профилактику и устранение сбоев, резервирование данных.

6.18. Системный администратор.

- Обеспечивает бесперебойную работу техники и программного обеспечения, эксплуатируемого в компании, проведение регламентных работ и автоматизацию бизнес процессов компании.
- Отвечает за доступ, резервирование и сохранность данных, доступность информационной системы компании.

Подчиняется исполнительному директору и старшему системному администратору.

Задачи: обеспечивать непрерывную работу информационных систем компании, профилактику и устранение сбоев, резервирование данных.