



ИСТОРИЯ УСПЕХА

«Новатех»

«Новатех»

Упорядочили задачи и добились прозрачности процессов

ОТРАСЛЬ

Поставка
и внедрение ПО

«Новатех»

Компания, занимающаяся поставкой и внедрением информационных систем для крупных промышленных предприятий. Основные продукты: система «Техэксперт» и система управления нормативной и технической документацией (СУ НТД).

ЗАДАЧА

Внедрить инструмент для управления задачами, который позволит структурировать процессы в отделах сопровождения, внедрения и технической поддержки клиентов, повысить прозрачность работы и контроль выполнения задач.

«Задачи были полностью нерегламентированы: ставились и закрывались по мере необходимости, а иногда просто отменялись без объяснений»

Галина Бажанова, Руководитель отдела внедрения

ВЫБОР СИСТЕМЫ

Ранее задачи вели в CRM-системе «Клиент-коммуникатор», но она оказалась неудобной для управления проектами и контроля работы команды. Для решения проблем команда протестировала несколько инструментов и остановилась на TeamStorm.





Преимущества TeamStorm



Интуитивный интерфейс

Не требует сложного обучения и понятен с первого использования.



Гибкость настроек

Позволяет адаптировать систему под специфику компании.



Автоматизация процессов

Повторяющиеся задачи создаются автоматически с помощью шаблонов.



Визуализация процессов

Диаграмма Ганта помогает отслеживать прогресс в реальном времени.

РЕШЕНИЕ

- Создали отдельные пространства для сопровождения клиентов, внедрения, технической поддержки и стратегических задач.
- Настроили статусы и атрибуты задач, чтобы контролировать их выполнение и не терять информацию.
- Внедрили портфолио для группировки задач по клиентам.
- Автоматизировали повторяющиеся задачи с помощью скриптов на C#.
- Оцифровали процессы и перешли к формализованному управлению задачами.

Что было сделано

1. Настроили управление задачами

Задачи теперь ведутся в TeamStorm с четким разделением по клиентам. Для каждого проекта создано портфолио, в котором фиксируются все этапы сопровождения.

Настроили статусы задач под собственные процессы, проработали ограничения на переходы и обязательные атрибуты. Например, задачу нельзя перевести из статуса «В работе» в статус «Проверка», если не хватает необходимых данных.

2. Автоматизировали повторяющиеся задачи

С помощью скриптов на C# настроили автоматизацию для повторяющихся задач. Шаблоны используются, чтобы не заполнять описания каждый раз заново.

3. Связали задачи с документацией

Теперь все задачи в системе TeamStorm связаны с соответствующей документацией в Страницах — встроенной базе знаний TeamStorm. Если задача поставлена на паузу, можно зайти на связанную с ней Страницу и сразу увидеть, в чем проблема.

4. Формализовали процессы

При внедрении TeamStorm команда осознала необходимость регламентировать работу. В течение трех месяцев были разработаны четкие алгоритмы постановки, распределения и контроля задач.

«Прозрачность процессов — самое главное!

Раньше было непонятно, кто за что отвечает и куда стучаться в случае проблем. Теперь для каждой задачи прописаны сроки, понятные причины для паузы и последовательность действий»

Галина Бажанова, руководитель отдела внедрения



Результат



Соблюдение сроков

выполнения задач выросло на 30%



100% прозрачность процессов

Теперь задачи фиксируются и контролируются



Оптимальная загрузка специалистов

Работа распределяется равномерно

Команда «Новатех» продолжает развивать работу в TeamStorm. В планах расширение использования системы на работу с рекламациями клиентов и объединение всех процессов обслуживания в одном пространстве.

Это позволит повысить эффективность и согласованность работы всех отделов.



TeamStorm

TeamStorm — система управления совместной работой, которая помогает компаниям любого размера и любой индустрии достигать стратегических целей, управлять рабочими процессами и выстраивать эффективное взаимодействие всех команд, от разработки до отдела продаж.

 & YOONIION

 РУС®СОФТ

 Sk Сколково

ООО «ТимШторм» входит в технологический холдинг YooniON, является резидентом «Сколково» и состоит в ассоциации «Руссофт».

 АРПП
Отечественный софт

 МИНЦИФРЫ

Решение зарегистрировано в реестре Минцифры, включено АРПП в перечень инструментов, рекомендуемых для импортозамещения на объектах критической инфраструктуры, подходит для импортозамещения, в первую очередь являясь альтернативой ушедших с российского рынка продуктов Atlassian — Jira, Trello и Confluence.

О TeamStorm:



teamstorm.io

+7 499 394 44 18

sales@teamstorm.io