

Шесть вопросов к одному вашему процессу

Выберите один процесс, в котором регулярно решают — одобрить, отказать, передать выше, — и ответьте письменно, самостоятельно.

- 01 На прошлой неделе что-то должно было произойти и не произошло. Вы узнали об этом из системы или от клиента?
- 02 Возьмите спорный случай прошлого квартала. Сколько людей и сколько часов понадобилось, чтобы объяснить, почему решили именно так?
- 03 Кто в компании может сказать, по какой версии правил решали в тот день?
- 04 Когда правило меняют, кто видит, что изменится, до того как оно заработает?
- 05 Сколько в ваших правилах условий, которые противоречат друг другу или никогда не срабатывают? Как вы это проверяете?
- 06 Если программа приняла решение вместо человека, чем ограничены её действия и где записано, почему решение именно такое?

Если минимум на четыре вопроса из шести ответ — «зависит от конкретного сотрудника», значит часть процесса держится на памяти отдельных людей.

ВЕРДИКТ — ОТ ОПИСАНИЯ ДО ОБЪЯСНЕНИЯ

Георгий Бах

george.bv@verdikt-app.ru · verdikt-app.ru