



بیشتر که بدانید بهتر انتخاب می کنید.

داستان های مدیر عصبانی!

www.ServiceDeskPlus.ir

قسمت ۳

این داستان

کار چیست!؟

What is Task?



#AngryManager



من به مدیر **عصبانی** نیستم!

من فقط از پاسخ غلط یا طفره رفتن دیگران عصبانی میشم ...
همه بهم میگن "**انگری منیجر**" مهم نیس. حالا هرکی هر جوری که خواست راجیم فکر
کنه و هر اسمی خواست رووم بذاره. مهم اینه که من دنبال پاسخ صحیحم.
الانم عصبانی ام فقط اومدم به سری سوال بپرسم ...
اگه مدانت هم غلط جواب بده یا طفره بره عصبانی تر میشم.



من متوجه نمی‌م فرق درخواست کاربر با کار جیه؟

❏ یک نفس عمیق بکشید تا باهم پشتک بزنیم توی این بحث...

❏ کار یا Task اغلب منعکس کننده‌ی وظایف فردی هستند که به تمرینات و فرایندهای دیگر مربوط می‌شوند. این یعنی در چارچوب ITIL از کار برای پیوند دادن آن به حوادث، درخواست‌های سرویس، درخواست‌های تغییر، پروژه‌ها، انتشار و دارایی‌ها استفاده می‌شود.

❏ علاوه بر آن که کار می‌تواند وابسته به یک فرایند باشد بصورت کاملاً مستقل از تمرینات دیگر نیز قابل تعریف و تعمیم است.

❏ کار در عین حال که مستقل است، می‌تواند بخش کوچکی از یک کار بزرگ‌تر نیز باشد.

من می‌گم کار چه مسخره بازیه؟

فلسفه بافی میکنه، بعد می‌گن چرا

عصبانی میشی!!؟



نفهمیدم هنوز...!



❶ بیاید این سناریو را در نظر بگیریم. فرض کنید یک نفر در سازمان شما استخدام شده و نیاز هست یک کامپیوتر به او تحویل دهید. حال یک درخواست برای ارایه‌ی کامپیوتر به او ثبت شده. این وسط واحد فناوری اطلاعات یا سایر واحدهای خدماتی دیگر باید یک سری اقدامات انجام دهند مثلاً: یک نفر باید برای او میز و در و تخته فراهم کند. یک نفر باید دسترسی به شبکه را برای او فراهم کند. یک نفر باید سیستمی برای او اسمبل کند. یک نفر نیاز هست تا برای او پرینترها و نرم‌افزارها و امکانات جانبی مورد نیازش را نصب کند، یکی هم به او آموزش لازم را ارایه کند و...

❷ این یعنی برای انجام یک درخواست، کلی اقدامات دیگر بایستی انجام گیرد و به هرکس، یک وظیفه یا کار تخصیص داده شود تا قبل، هنگام یا بعد از ارایه‌ی کامپیوتر به فرد استخدام شده، آنرا تکمیل کند.

اینا دنبال کارتراسی هستن!





خُب چه کاریه؟ از کاربر می‌خوایم بازم درخواست بزنه...!



❏ کاربر از شما سیستم می‌خواهد بنابراین تمام اقدامات مرتبط با آن سیستم باید تحت لوای یک درخواست مطرح شود. برای کاربر، هیچ اهمیتی ندارد که شما پشت ارایه‌ی یک کامپیوتر چه کارهایی می‌کنید؟ این کارها برای نشان دادن حجم فعالیت‌های واحد ارایه‌کننده‌ی خدمت اهمیت دارد نه برای کاربر.

❏ بعبارتی اگر کاربر برای انجام هر چیزی یک درخواست ثبت کند عملاً نشان می‌دهد واحد فناوری اطلاعات یا نسبت به نیازهای کاربران جدیدالاستخدام اشراف ندارد یا دارد کاربر را اذیت می‌کند!

❏ شما وقتی به رستوران تشریف می‌برید و چلوکباب سفارش می‌دهید انتظار دارید تمام سفارشتان را یکجا بیاورند. قطعاً دوست ندارید که مرتب بگویید کباب بیاورید، برنج بیاورید، بشقاب بیاورید، قاشق بیاورید. دستمال بیاورید. چنگال بیاورید و...؟

❏ اگر کار تعریف نکنید برای کاربر و خودتان بدتر کارتراشی کرده‌اید!

سوال تخصصی می‌پرسم از چلوکباب برام

میگه! نمیگه گسَنم میسه؟



همین؟ یعنی اهمیت کار همینه؟



❏ معلوم است که نه! این یک بخش اندکی از تعریف کار بود.

❏ در هنگام تعریف پروژه‌ها نیز استفاده از کار به میان می‌آید. مثلاً برای تعریف و اجرای یک پروژه ممکن است چندین نفر وظایف مرتبطی را بر دوش بکشند که لازم است آنجا نیز کارها را تعریف و به آنان تخصیص دهید.

❏ ما زمانی سراغ کار می‌رویم که بخواهیم مفهومی WBS یا Structure-Breakdown-Work (ساختار شکست کار) را اجرا کنیم. برای انجام موفق خیلی از عملیات‌ها نیاز هست کار بزرگ را خُرد کنیم به قطعات کوچکتر تا امکان انجام آن ممکن شود.

❏ در کنترل پروژه نیز کارها به این شکل تعریف می‌شوند تا هرکسی بخش کوچکی از وظایفش را انجام دهد این‌گونه کل پروژه براحتی به سرانجام می‌رسد..

❏ فراموش نکنید سنگ بزرگ نشانه‌ی نزدن است!

حالا کی خواست پروژہ تعریف کنہ!؟

دارم عصبانی میسما!....



خُب دیگه؟

- ❖ علاوه بر اینها در بسیاری از تمرینات و فعالیت‌های روزانه، شما درگیر تعریف، تخصیص و مدیریت کارها هستید و این می‌تواند در هرجایی مشخص شود و لزوماً مربوط به درخواست کاربر یا تعریف پروژه نیست.
- ❖ همین سناریو را شما در مدیریت مشکل، مدیریت تغییر، مدیریت انتشار و ... نیز دارید.
- ❖ اگر مدیریت کارها را به نحو احسن انجام دهید به اهداف مدنظرتان سریعتر می‌رسید.
- ❖ کار، اساس برنامه‌ریزی ساده، قابل تحصیل و سریع یک فرایند سخت و پیچیده است.
- ❖ کارها دید بهتری به شما می‌دهد تا بفهمید چقدر یک درخواست می‌تواند اقدامات یا زمان یا افراد بیشتری را درگیر کند.

اینجوری که این میگه همچی سده

کار! فکر کرده از بس کوه اومدم!



بِسِ بَدُونِ كَارِ، هِيچِ كَارِي نَمِيَسَه كَرْد نِه!؟



❶ فرمایش شما کاملاً درست است. بواقع بدون کار، هیچ کاری نمی‌شود کرد!

❷ برای این‌که بهتر با مفهوم کار آشنا شوید این را در نظر بگیرید که هر کاری خود، از مجموعه کارها و اقدامات کوچکی تشکیل شده که در صورت برنامه‌ریزی، تعریف و تخصیص آن اقدامات به افراد مرتبط، سریع‌تر، حرفه‌ای‌تر و بهتر به نتیجه‌ی دلخواه خواهید رسید.

❸ غایت هدف از تعریف کار، اندازه‌گیری حجم فعالیت‌های مرتبط با یک اقدام کلی برای ارایه‌دهنده خدمت است و همچنین ارج نهادن به تک تک وظایف افراد، افزایش مسئولیت‌پذیری، برآورد ظرفیت ارایه‌ی خدمات نسبت به توانایی نیروها و همچنین گزارش‌گیری از حجم فعالیت‌های انجام شده برای به سرانجام رساندن آن است.

❹ کار، جز از کل است!

الان خیلی عصبانی‌ام چرا فکر

می‌کردم کار، مال کارگروه!!!؟





www.ServiceDeskPlus.ir

www.MedaNet.ir




MedaNet



فقط کاری را می‌کنیم که ارزش دارد!
برای یک ارتباط ماندگار مدایی شوید!
www.MedaNet.ir

www.MedaNet.ir

www.MedaNet.ir

www.MedaNet.ir