

Решать проблемы как ТИМЛИД

Александра Бутузова
TeamLead продуктовой команды

F.Doc – цифровой клиентский сервис:

f.doc

8 400+

Подключенных
компаний

9 400 000+

Документов
подписано в F.Doc

2 200 000+

Физических лиц подписали
документы через F.Doc

Подходит для любого бизнеса

Сервис для электронного подписания документов с вашими клиентами.

F.Doc работает в любой сфере, где требуется подписывать документы с физическими лицами.



[Медицина](#)



[Недвижимость](#)



[Ветеринария](#)



[Автобизнес](#)



[Образование](#)



[Туризм](#)

О моем бэкграунде

- 4 года провела в Gamedev-индустрии как тестировщик и затем как руководитель отдела тестирования
- Уже 3 года как тимлид кросс-функциональной команды в F.Doc



f.doc

Скажи мне, чей ты тимлид

	Тимлид своего направления	Тимлид разнонаправленных специалистов
Авторитет со старта работы	Обычно есть, часто становится самый шерстяной волчара Есть ожидание, что специалист силен в «техничке»	Может отсутствовать для представителей других отделов
Ожидания от тимлида	Может решить все самостоятельно, разбирается лучше команды. Не задает вопросы команде	Разбирается в своем отделе, не разбирается в других, но должен стремиться разобраться. Может приходить с «глупыми» вопросами и это ему прощают

Скажи мне, чей ты тимлид

Тимлид своего направления

Тимлид разнонаправленных специалистов

Возможность решать проблемы команды в одиночку

Скорее есть, вы глубоко знаете процессы, нюансы работы

Скорее нет, вы знаете нюансы только своего отдела

Легкость принятия того что ты больше не линейный сотрудник

Обычно тяжело. Работа слишком близко, и ее можно делать, оправдывая этим нежелание разбираться в менеджменте

Жизнь заставляет это принять быстрее. Особенно если команда еще незрелая

Масштаб влияния на процессы

Напрямую может менять только процессы внутри своего отдела, т.е. кусок производственной цепочки

Может регулировать всю производственную цепочку, работать с бутылочным горлышком

PRIMERY

f.doc

Налево пойдешь, направо пойдешь...

Вы - не разработчик. К вам приходят разработчики вашей команды с проблемой:
«У нас есть 2 варианта решения задачи, оба стоят одинаково, никакой разницы в бизнес-результате не будет, оба вроде правильные, не можем принять решение что выбрать»

1 Просим объяснить разницу решений

2 Определяем истинную причину сложности сделать выбор самостоятельно

Конфликт мнений

Примите тот вариант, который более выгоден с точки зрения работы с людьми

Решите конфликт внутри команды

Различные недостатки решений приводят к разным последствиям

Выясните, кто отвечает за принятие рисков

Обратитесь за помощью

Выстройте процесс для подобных ситуаций для команды

Страх принимать решение

Поймите, что именно пугает в возможности принять решение, постарайтесь снять этот страх

Выберите любое из предложенных решений, посмотрите на реакцию

Обозначьте реальную значимость принятого решения. Часто ее переоценивают

Terra incognita в команде

Анализируя процессы в команде, вы понимаете, что явно что-то нехорошее происходит в отделе аналитики. Чем именно они занимаются, вы понимаете очень поверхностно, но по трудозатратам на разработку функционала видно, что именно на аналитику уходит более половины времени всей команды.

1 Разберитесь в процессах отдела аналитики

↓

Попросите аналитиков описать, как выглядит их рабочий процесс, с кем общаются, кто принимает решения

↓

Визуализируйте процесс для себя. Ищите самые длительные этапы

↓

Обсудите с командой: мозгошторм, демонстрация результатов анализа

2 Определитесь с решением

↓

Дайте команде сгенерировать решение самостоятельно. Ваша задача - фасилитировать этот процесс

Если команда не справляется, поищите эксперта на стороне

3 Зафиксируйте план действий, информируйте о ходе работ команду

4 По завершении работ, подведите итоги

Прод пал

Случился инцидент на продакшене, навернулась система. Вы не разработчик, ничего руками поправить вы не можете

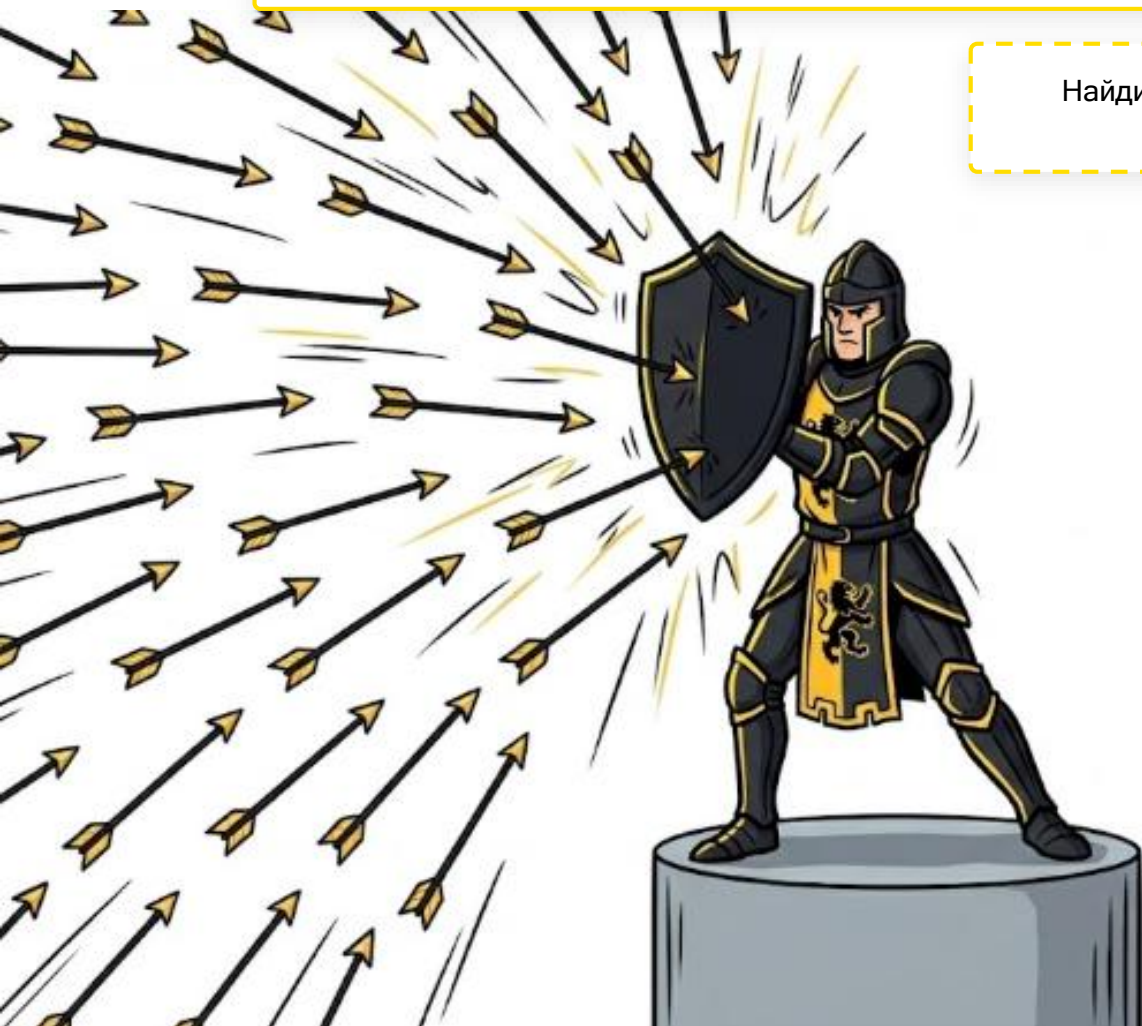
Найдите того, кто может исправлять проблему

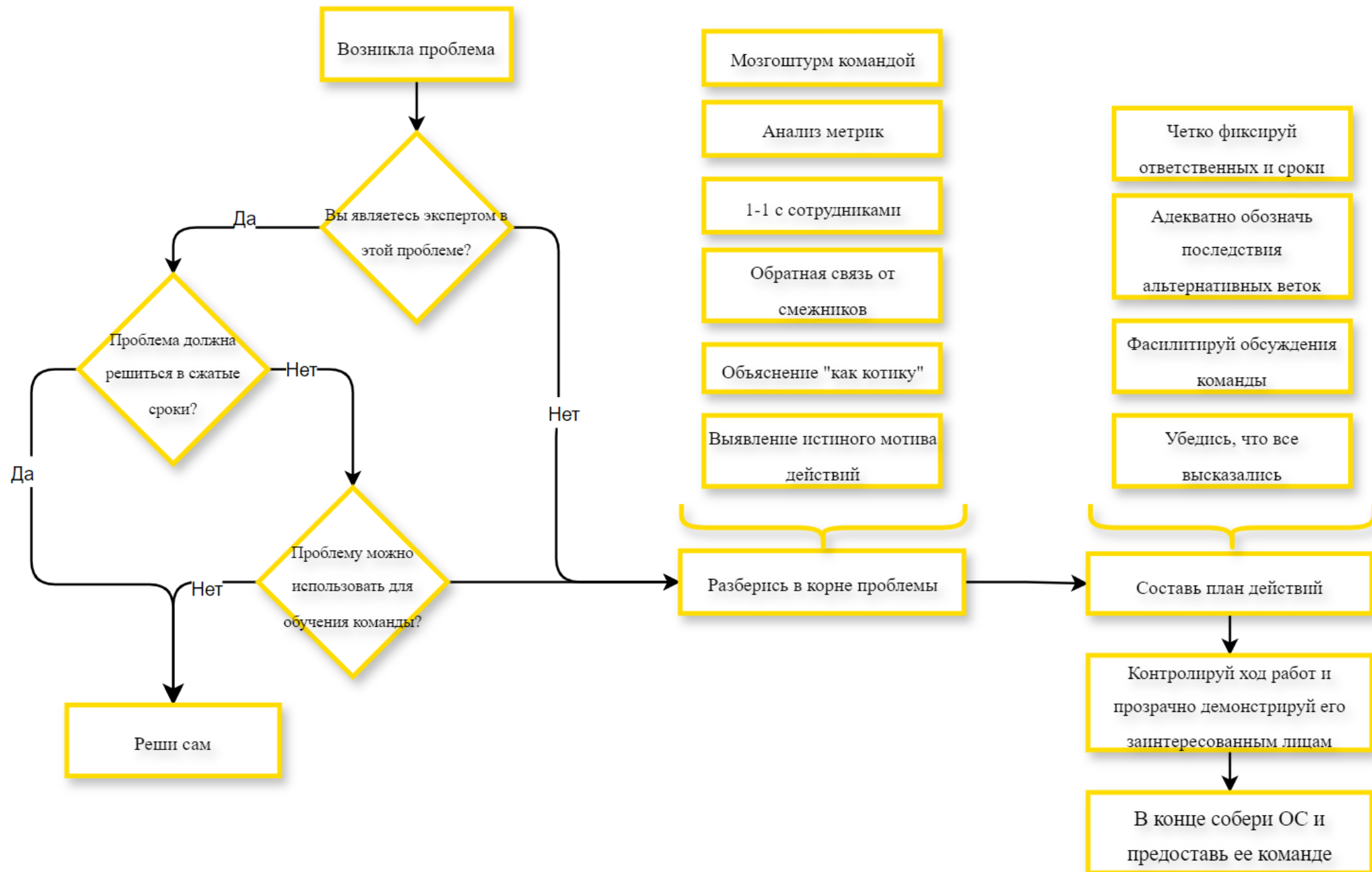
Без паники объясните, что произошло, обсудите план действий, оставьте человека работать

Не пропускайте внешнее моральное давление в команду

Информируйте заинтересованных о текущем статусе и планах действий

По завершении, проведите работу по недопущению подобных инцидентов с командой





Подборка полезного

- Техника [«5 почему»](#)
- Доклад «Это нелогично – самая удобная ошибка в мышлении» Александры Брызгаловой ([ссылка](#))
- Доклад «Первые 90 дней на новой работе: онбординг тимлида» Анатолия Панова ([ссылка](#))
- «Цель. Процесс непрерывного совершенствования», Элияху Голдратт
- Доклад «Теперь я - тимлид, но почему мне так плохо? Практические советы» / Евгений Кот ([ссылка](#))

Итого



Рыбоволк @Xidhe · 20 ч.

На сложности Normal пробежал Диаблу друидом-суммонером. Все что я делал - призывал волков и открывал двери. Тупо альфа.

С другой стороны, несколько обидно осознавать, что волки прошли бы Диаблу и без меня, если бы умели открывать двери.

15

103

1 530



Слишком Абстрактный Вайдсайд
@MrWideside

В ответ [@Xidhe](#) и [@ljubowie](#)

тимлида

Примерно так и ощущается работа ~~проджект-менеджера~~

17:27 · 26.09.2021 · [Twitter for Android](#)

2 отметки(-ок) «Нравится»

