

# Как вести все процессы на Trello

**Игорь Кудрин**  
Mindbox CIO



**Я дам вам**

**ЭТИ слайды**

# О компании Mindbox

- Автоматизируем маркетинг
- 100 человек (на 2019 год)
- 5 команд разработки
- 5 команд менеджеров и административная



# 50%

**СОТРУДНИКОВ  
ПИШУТ КОД**



# Сегодня **все процессы** в Trello

Найм

Онбординг

Увольнения

Повышение ЗП

Разработка

Офис

Бухгалтерия

Девопс

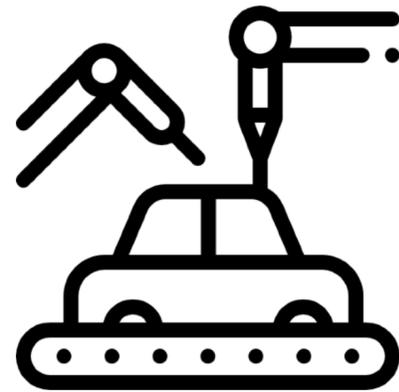
Менеджеры

Написание контента

и т.д.

**...НО ТАК БЫЛО НЕ  
ВСЕГДА**

# Вначале никто вообще не думает про процессы



**Канбан-конвейер  
у разработчиков**

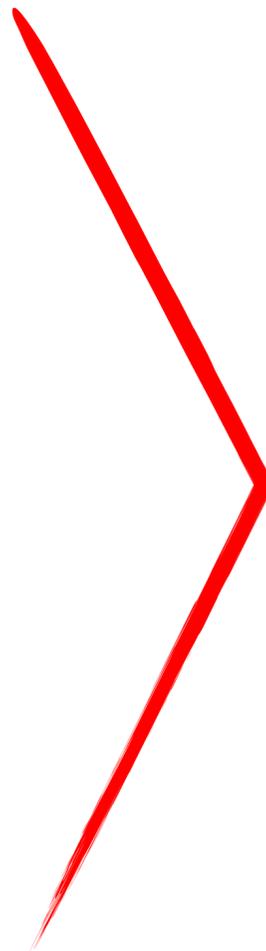


**Остальное  
на словах**



# К тому же у нас самоуправление

- Не пинают
- Не навязывают следующие шаги
- Не контролируют

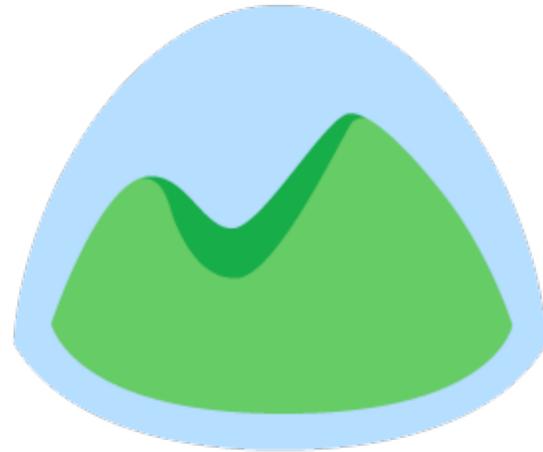


## Много бюрократии!

*все процессы надо детально  
расписать, чтобы человеку было  
сложнее ошибиться*



# С ростом появляются процессы



Пробовали описывать процессы —  
нам **не понравилось** :-)





# Идея

- 1 Есть куча процессов, требующих конвейера
- 2 Есть рабочий конвейер у разработчиков на Trello
- 3 **А давайте всё на Trello ?!**

# Сегодня расскажу:

1. Простые процессы
2. Сложные процессы
3. Демо

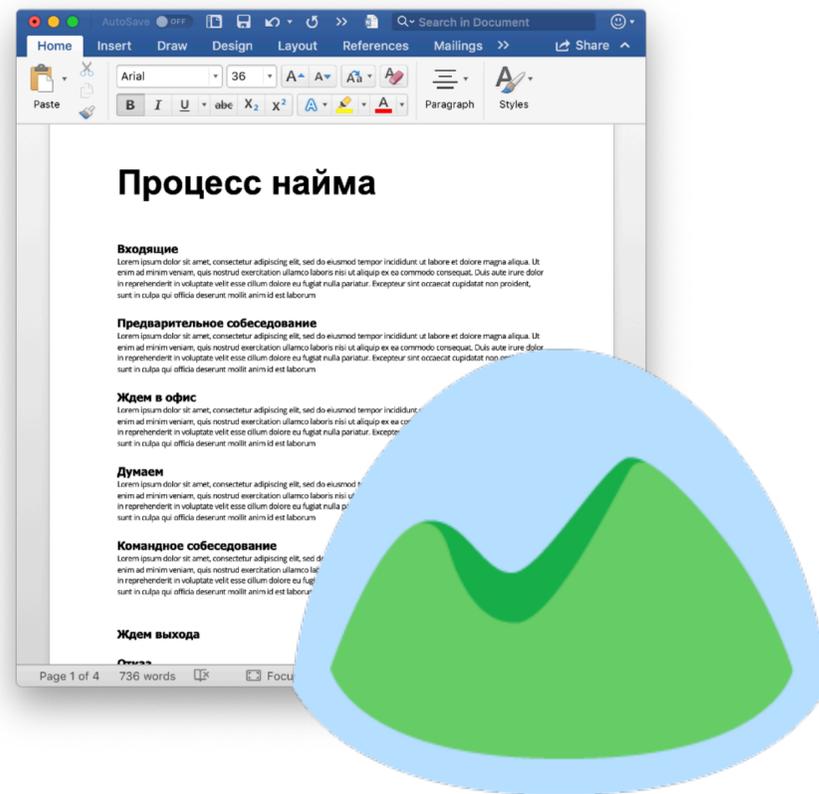
# Сегодня расскажу:

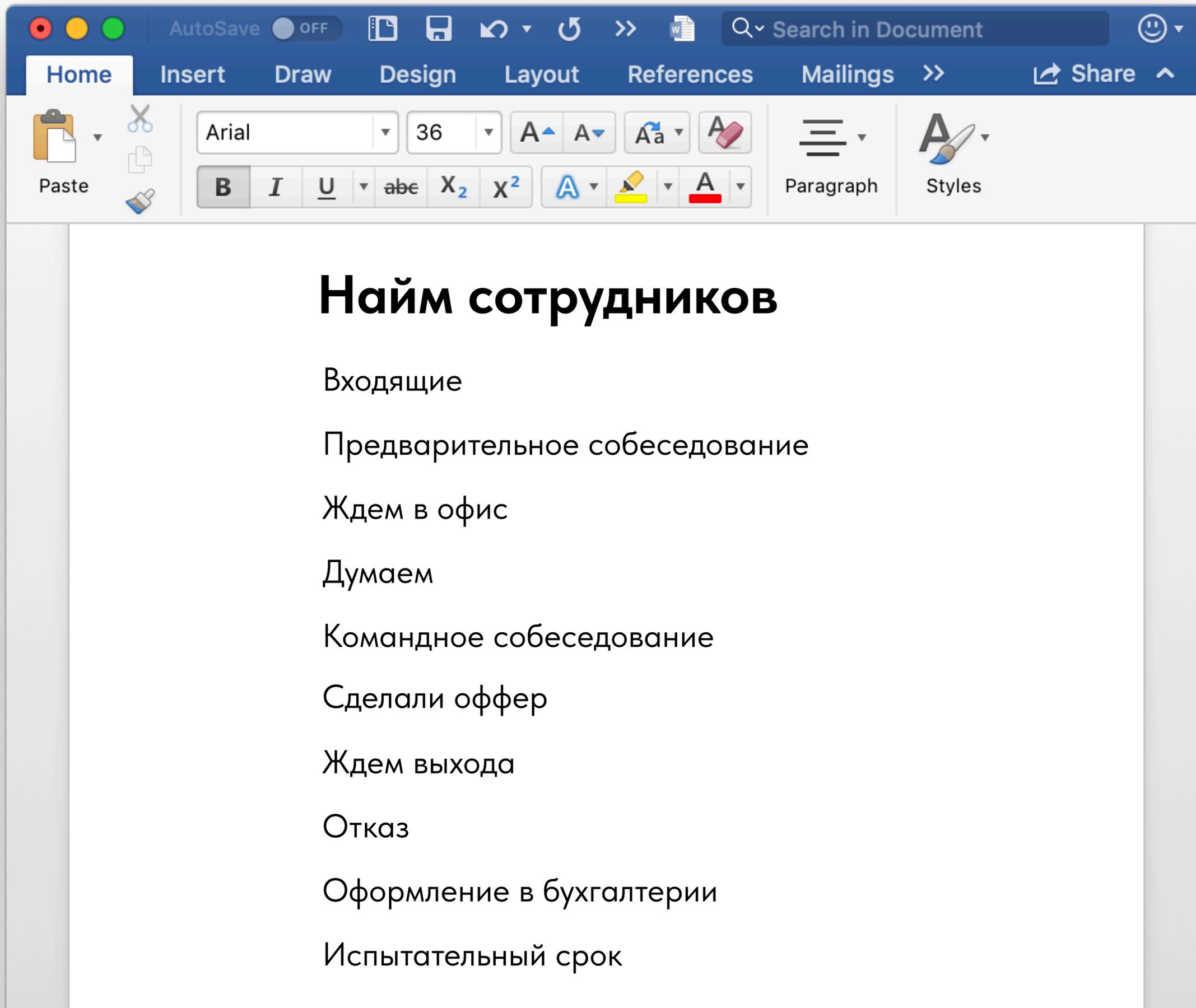
- 1. Простые процессы**

2. Сложные процессы

3. Демо

# Раскладываем процесс на доску





The image shows a screenshot of the Microsoft Word application interface. At the top, the ribbon is set to the 'Home' tab, with sub-tabs for 'Insert', 'Draw', 'Design', 'Layout', 'References', 'Mailings', and 'Share'. The ribbon includes various icons for text formatting (font face, size, bold, italic, underline, text color, background color, text highlight color, text effects), paragraph alignment, and styles. Below the ribbon, the document content is displayed in a large white area. The text is centered and reads:

# Найм сотрудников

Входящие

Предварительное собеседование

Ждем в офис

Думаем

Командное собеседование

Сделали оффер

Ждем выхода

Отказ

Оформление в бухгалтерии

Испытательный срок

**Входящие**

**Предварительное  
собеседование**

**Ждем в офис**

**Думаем**

**Командное  
собеседование**

**Сделали оффер**

**Ждем  
выхода**

**Оформление  
в бухгалтерии**

**Испытатель-  
ный срок**

**Отказ**

Входящие

Вакансия  
редактор

Предварительное  
собеседование

Ждем в офис

Думаем

Командное  
собеседование

Сделали оффер

Ждем  
выхода

Оформление  
в бухгалтерии

Испытатель-  
ный срок

Отказ





6 Входящие и справочно

**Копируй эту карточку.**

Шаблон (скопируй и заполни)

☰ 1

Ищем коллег  
Получайте за рекомендацию

Материалы и процессы

☰ 5 2 3/3

+ Add another card

3 Предварительное собеседование (скайп)

Аляутдинов Наиль - консультант - hh

🕒 19 Nov ☰ 1 1

Иван Ковалёв - Консультант - Antal

☰ 2 1

Ларин Роман С# BGStaff

🕒 19 Nov ☰ 3 2

+ Add another card

3 Ждем в офис

Шаболдин Матвей

🕒 19 Nov ☰

Рехин Артем С# - SS

🕒 20 Nov ☰ 5

Наумкин Егор - Мл.менеджер проектов - hh

🕒 21 Nov ☰

+ Add another card

3 Думаем

Сметанников Николай - Мл. менеджер проектов - hh

🕒 21 Nov ☰ 2

Плахотная Наталия - Мл.менеджер проектов - hh

🕒 21 Nov ☰ 1

Борц Илларион - Мл.менеджер проектов - hh

🕒 21 Nov ☰ 3

+ Add another card

0 Командное собеседование

+ Add a card

1 Сделали оффер

Мухин Александр - консультант - SS

🕒 9 Nov ☰ 24 1

KK

+ Add another card

1 Ждем выхода

Марья Векшина, автор-редактор

🕒 19 Nov ☰ 21

+ Add another card

11 Отказ

Якубов Дмитрий - Консультант - hh

☰ 2 1

Емельянов Алексей - Консультант - hh

🕒 15 Nov ☰ 4

Дзеранов Георгий - Консультантов - hh

☰ 2 1

Панкратов Николай - Консультант - SS

+ Add another card

0 На оформлени в бухгалтерии (карточку двигает Саша Каленкова!!!)

+ Add a card

9 Испытательный срок

Сигитов Тимофей - ПМ - hh

🕒 27 Nov ☰ 9

Никитин Пётр - ПМ- SS

🕒 10 Dec ☰ 11

Маргелов Виталий - С# - SS

🕒 17 Dec ☰ 9

+ Add another card

+ Add another list

# Сегодня расскажу:

1. Простые процессы

**2. Сложные процессы**

3. Демо

# А что если процесс на команду?

1. Pull, а не Push (конвейер)
  - задача не на человека, а на команду
  - колонку «входящие» разгребает команда
2. SLA вместо мидл-менеджмента
3. Разделение на Большие и Малые задачи
4. Ежемесячное демо



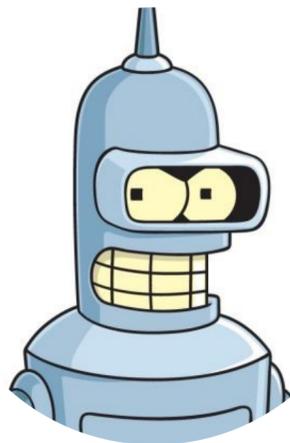
# 2) SLA вместо мидл-менеджмента

потому, что мы — бирюзовая компания



## Ответственный процесса

- колонки на доске
- шаблоны карточек
- критерии SLA (сроки, кол-во)



## SLA-бот или менеджер

- следит, чтобы SLA выполнялись
- пишет публично о факапах





Всевидящее око APP 12:00

Нарушения [SLA по процессам разработки](#):

Dev2: SLA нарушен

Баги: 2 тикета (на 4 дня)

Инциденты - некст степс: 1 тикет

Нет тикетов в работе в полосе надежности

Dev4: SLA нарушен

Автоматические ошибки: 1 тикет (на 1 день)

Малое ПО: 1 тикет (на 10 дней)

Инциденты - некст степс: 1 тикет

Нет тикетов в работе в полосе надежности

Dev5: SLA нарушен (командное и баги или инциденты)

Инциденты: 1 карточка с нарушениями

DevR: SLA не нарушен 

DevX: SLA не нарушен 

# Не мешаем людям работать

- Прозрачность — через уведомления в Slack
- Согласования запрещены

## #processes

☆ | 👤 84 | 🌟 0 | сла нарушено жизнь разрушена

Today



**Семён Миканёв** 🚗 10:54

Хочу в сла/ договор внести пункт о возможном ежедневном 10минутным даунтаймом

<https://trello.com/c/NJDUIAZs/>



**Доска изменений процессов** APP 10:57

Card archived: "список смс шлюзом с комиссией"

New card "Изменения в сла менеджеров" added to list

### 3) Разделение на Большие и Малые



Большая — внедрить 2-х факторную аутентификацию на всех компьютерах

**VS**



Маленькая — поставить принтер офис-менеджерам

**Work-In-Process**

2 полосы для крупных

1 полоса для малых

Не более 1 задачи в полосе

# 4. Ежемесячное демо



Это я

# 4. Ежемесячные демо

полезно для любой корпоративной культуры, но опционально

- Синхронизация между командами по всей компании
- Возможность похвастаться — колонка «выполнено» помогает
- Прозрачность — придется на 100 человек рассказывать — это мотивирует не фাকাпить
- Раньше было мало, сейчас толпы

Промежуточное

РЕЗЮМЕ

# Особенности «все процессы на Trello»

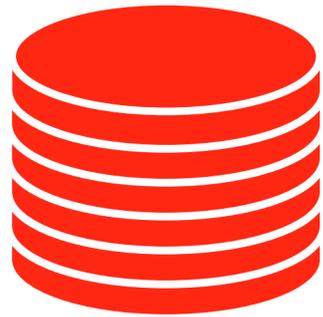
- Само-документируемые процессы
- Большие и Малые задачи едут в параллель
- Pull, а не push (конвейер)
- SLA-бот (или менеджмент)
- Ежемесячное Демо



# Сегодня расскажу:

1. Простые процессы
2. Сложные процессы
- 3. Демо**

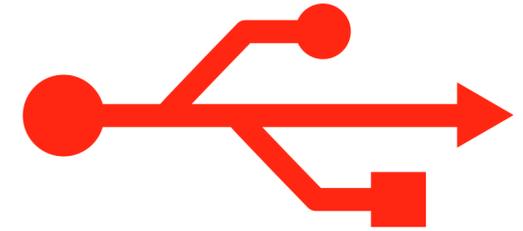
# DEMO



Изменение  
зарплаты

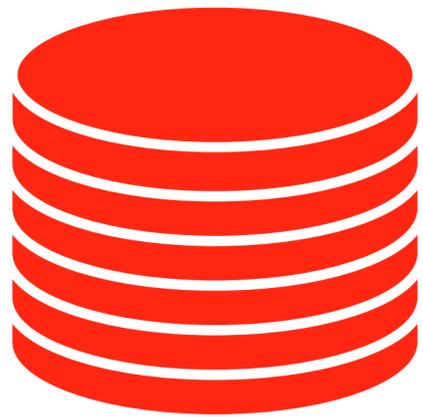


Изменение  
контента

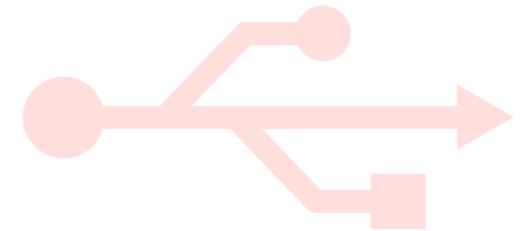
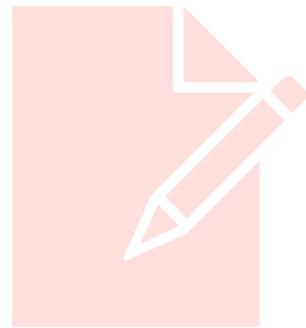


Изменение  
процессов

# DEMO



**Изменение  
зарплаты**



# Повышение себе ЗП

## HR: ЗП, премии, ОС

Mindbox ВС

Командная



102

Пригласить

### Ждём и наблюдаем

Ожидания на испытательный

17 мар 4 3/5

Негативная ОС + Вето ЗП

1 мая 19 4/7

Ожидания на испытательный

5 мар 14 2/3

### Входящие

Справочно

Процессы: изменение ЗП и расставания

1

Копируй эту карточку

<ФИО>: Ожидания на испытательный

1 1 0/5

Копируй эту карточку

<ФИО>: Обратная связь + ЗП

1 1 0/7

Копируй эту карточку

<ФИО>: ОС о несчастье

1 1 0/7

Копируй эту карточку

### Собираем ОС

Ожидания на испытательный

3 27 мар 1 3/5

Обратная связь + ЗП

12 20 мар 8 4/7

Обратная связь + ЗП

24 мар 4 3/7

### Тут можно ветировать

ЗП

22 мар 17 1 4/7

Обратная связь + ЗП

22 мар 7 5/7

### В бухгалтерию

Обратная связь + ЗП

15 мар 15 7/7

расстаемся

5 апр 15 4/4

Обратная связь + ЗП

16 мар 11 7/7

# Карточка повышения зарплаты

## ЗП и обоснование

- Текущая (на руки): 190
- Желаемая сейчас: +10%
- Расчетный грейд по

[s8\\_8oWq4jq-EUrecL4M/edit#gid=601495960](#)):

ЗП по модели 476 608

Грейд-ЗП 286 608

- Прошлая карточка ОС: [Индивидуальная обратная связь + ЗП](#)
- Выжимка из карточки ниже: почему такое повышение, что дальше

Ращу ЗП через рост дохода и грейда (476 т.р. в текущей модели, хо-)

Хочу много работать и много зарабатывать.

Итерация не связана с орг. комитментами, исключительно грейд и мотивация зарабатывать еще больше.

## Анализ прошлой ОС и результаты

План по кейсам выполнил.

Орг. коминтменты пока не оцениваю.

## Планы: цели и ключевые результаты

- Крупные задачи / выручка: Хочу в Q2 выйти за 3 млн дохода и до

# Карточка расставания

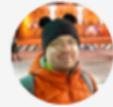


## Джон Сноу — Расстаёмся

MEMBERS



ВФ



ЛГ



+

DUE DATE



29 Mar at 16:00



Description

Edit

### Причины

- Недостаточно деливерит: расчетный грейд 100-130 при зарплате в 140. При этом есть риск провалиться ниже в грейд 60-100.

### Почему так

За последние пол года делал 3 крупные задачи. Из них 2 ощутимо дольше, чем планировалось:

- Удаление потребителей - сильно просрочена
- Удаление продуктов - сильно просрочена

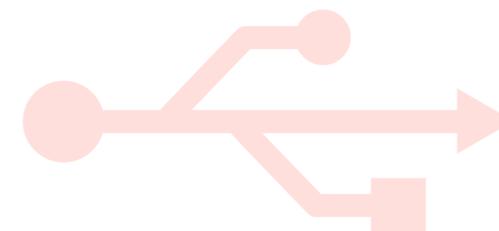
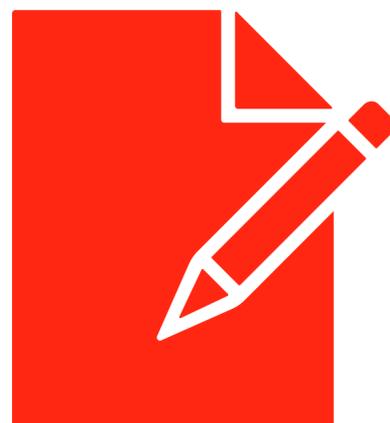
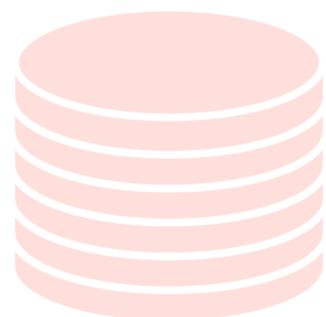
Много сидит в багах. При этом периодически зависает на сложном баге, вместо того чтобы эскалировать.

Много отвлекался на саппорт (это вроде зачинили).

### Как можно улучшиться

- брать больше продуктовых задач

# DEMO



**Изменение  
контента**

# Доска создания контента

### Шаблоны

- Премии за контент**  
Расчет прайса за контент  
2
- Справочные доки**  
Редполитика, портреты ЦА, инструменты, контакты  
2 2
- Видео отзыв с клиентом  
2 0/14

+ Add another card

### Беклог идей

- Истории успеха с клиентами  
0/23
- О нас  
0/5
- Про продукт  
0/12
- Маркетинг-статьи  
0/5
- Переводы

+ Add another card

### Входящее:

обсудить задачу автору и эксперту

- Book24: история успеха №2  
7 Jun 15 4 1/24
- Туроператор «Алеан»: история успеха  
3 Jun 9 0/22

+ Add another card

### Следующее:

согласовать калькулятор, таймлайн, взять интервью

- Выступления на MateMarketing  
16 Apr 2 0/1
- Связной: история успеха  
2 0/22
- Азбука Мебели: история успеха  
2 0/22

+ Add another card

### Расшифровка интервью фрилансером

- Автор-аутсорс <Интервью с Петрович>  
29 May 5 0/16
- Автор-аутсорс <Интервью с Finn Flare>  
29 May 2 0/16
- Автор-аутсорс <Интервью с Panasonic>  
29 May 2 0/16

+ Add another card

### Следующее:

согласовать структуру с экспертом, клиентом / Надей

- Автор История успеха Теана: история успеха  
20 May 28 3 3/26

+ Add another card

### В работе: ДО ЧИСТОВИКА

- Видео Видео отзыв с Imedia  
2 2 10/15
- Статья-исследование на перевод  
13 May 2
- Автор Часть 2. Как посчитать окупаемость автоматизации маркетинга без калькулятора  
20 May 1
- Автор Риск долгого согласования История успеха

+ Add another card

### У экспертов + доделки:

заменены Горник/Боровиков/Кудрин/Туркина/Маринчева/Вольнов

+ Add a card

### У Клиента на согласовании + доделки

- Риск долгого согласования История успеха Аптека 36.6: история успеха  
15 May 30 14 15/23

+ Add another card

### У корректора: заменены Настя Елина

- Отлично! Относительно чего? (перевод Кошик)  
7 May 3
- Март и апрель — продуктовый дайджест  
10 9 5/16

+ Add another card

### Верстка в Блог + перелинковка статей на Продукты - заменены Жанну Трофимову

+ Add a card

### Проверка сверстанной ссылки: заменены Надю по содержанию/ Юлю по графикам - <https://mindbox.ru/wp-login.php> (логин через гугл)

- АльфаИнфинити: будущее интеллекта (перевод Кошика)  
15 May 14 2

### Публикация и промоут поста на FB: заменены Артем Кулаков

- Справочно Промоут постов в Facebook  
6 1
- Пост в ФБ о том, как работает поддержка в Майндбоксе.  
2 0/4
- Пост в ФБ Было/стало - серваки  
22 May 7 2

### Опубликовано, бухгалтерия (заменены @sashakalenkova и укажи кому сколько денег! - тах за 2 дня до конца мес)

- Письмо из цепочки: Как провести аудит, АБ тесты  
1 May 14 2 7/10



# Шаблон для контентной задачи

 **<Бренд>: история успеха**  
in list [Шаблоны и справочное](#)

 **Description** Edit

## Процесс

- Скопируй [шаблон кейса](#)
- Скопируй [Калькулятор](#) и рассчитай сумму премии
- Согласуй с клиентом Калькулятор (без расчета стоимости) и получи разрешение на публикацию
- Все изображения для кейса добавляй во вложения - понадобится для верстки

**Чек-лист - скопируй** Delete

0%

- Согласовать калькулятор и таймлайн с клиентом
- взять интервью у менеджера
- взять интервью у ЛПР клиента
- спросить у ЛПР, читает ли он наш блог, считает ли его полезным, кому порекомендует
- взять интервью у маркетолога
- Согласуй структуру (схему кейса) с маркетингом или экспертом
- Написать черновик в Шаблоне
- Передвинуть в колонку "У экспертов" и замениши кого-то из экспертов на вычитку черновика

ADD TO CARD

- 
- 
- 
- 
- 

POWER-UPS

- 
- [Get More Power-Ups](#)

ACTIONS

- 
- 
- 
- 
-

- Доработай замечания после экспертов
- Приложи отчет по контрольной группе, сводный отчет по рассылкам построенные за полгода (для кейса про рассылки) и упомяни **@yuliaturkina**
- Приложи отчет по абтестам (для кейса про абтесты) и упомяни **@yuliaturkina**
- Прикрепи скрины и картинки из черновика к карточке
- Покажи клиенту материал (согласуй)
- Двигай в колонку "У корректора" на вычитку материала и замениши - Настю Елину
- Проверить на ошибки, редполитика, оформление дока **@elinaan**
- Передвинь на этап "Верстка" и замениши Жанну Трофимову
- Отрисовать картинки для FB и превью Блога **@trofimova\_intensa**
- Сверстать в Блоге **@trofimova\_intensa**
- Перелинковать ссылками на продукты материал **@trofimova\_intensa**
- Аналитик проверяет график перед публикацией **@yuliaturkina**



# Расчет прайса за контент

☰ **Description** Edit

**История успеха / кейс**  
— По [калькулятору](#)

**Статьи**  
— Внешняя публикация (в т.ч. хабр) 20к  
— В нашем блоге (в т.ч. дайджест) 10к

**Выступления**  
— на конференции 40к (со старым контентом — 20к)  
— вебинар 25к

*Используйте **Алексея Бурбу** в качестве помощи при подготовке презентаций (за счет компании)*

**Корректурa текстов**  
— статьи на русском/английском - 750р./час.

**Расшифровка интервью на фрилансе**  
— расшифровка 1 час записи - 2 к

ADD TO CARD

-  **Members**
-  **Labels**
-  **Checklist**
-  **Due Date**
-  **Attachment**

POWER-UPS

-  **Slack**

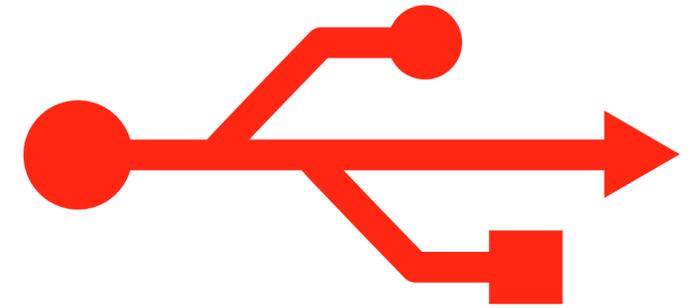
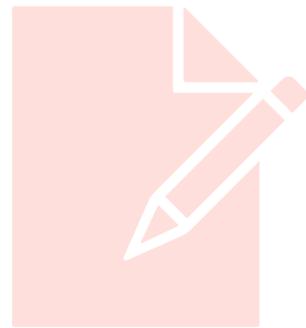
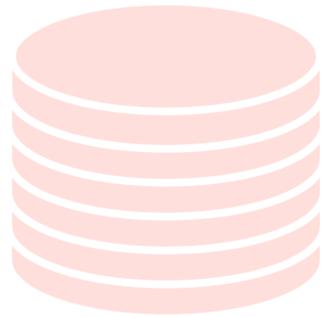
[Get More Power-Ups](#)

ACTIONS

-  **Move**



# DEMO



**Изменение  
процессов**

# Доска с описанием процессов

## Администрации и общее

Квартальный план-факт P&L+CF

👁️ ☰ 10 📧 8/11



Демо администрации

☰ 8



Стратегическая сессия

🕒 1 Jan 2020 ☰ 3 📧 1/2



Burnout quiz

🕒 5 Jun ☰ 5



Найм

☰



+ Add another card

## Разработка

Разработка: Бэклог (PBR)

👁️ ☰ 9 📧 0/1



Планирование спринта

☰ 3 📧 1/1



Демо разработки

👁️ ☰ 37



Ретроспектива разработки

🕒 21 May ☰ 10 📎 3 📧 1/1



Анализ инцидентов

☰ 5



Процессы разработки (+devops)

## Работа с клиентами

Демо менеджеров

☰ 34

Анализ оттока

☰ 34 📧 4/5



Ретроспектива менеджеров

🕒 23 May ☰ 5 📎 2 📧 0/1



Процессы клиентского сервиса

👁️ 🕒 11 Apr ☰ 96 📧 1/2



Ретро консультантов по воронке и слитым сделкам

☰ 4



## Обучение и онбординг

Онбординг про культуру

👍 1 🕒 9 Jun ☰ 2 📧 0/1



Корпоративы

🕒 1 Aug ☰ 55 📧 3/4



Ежемесячный митап для обмена знаниями

☰ 7 📧 11/13



Еженедельный тренинг клиентского сервиса

☰ 10 📎 1



+ Add another card

# Доска изменения процессов

**Бэклог**

- Продажи**  
Продажи  
0/19
- Разработка**  
Разработка  
1/1 3/22
- Разработка**  
DevOps & IT  
20 May 3/5/7
- Маркетинг**  
Маркетинг  
0/5
- Менеджеры**  
Менеджеры  
2/14
- HR**  
HR  
0/8
- Менеджеры**  
Суппорт  
0/1

**Входящие**

- Копируй эту карточку  
Шаблон  
1
- Продажи**  
Дашборды по пайпу: входящие, слиты и задачи  
1 0/1
- Процесс контента - согласование кейсов автором  
13 May
- Изменения в сла менеджеров  
21 May 0/1

**Следующее**

- Улучшения модели ЗП менеджеров  
17 May 1 0/1
- Уточнение процесса контентов для кейсов  
17 May 0/1
- Менеджеры**  
Бот по конкурентам  
27 May 2
- Статистика жалоб клиентов на продукт  
1 0/1

**В работе**

- Менеджеры**  
Гроу-хакинг проектов  
29 May 14 1/2
- Менеджеры**  
Улучшить калькулятор кейсов  
20 May 6 3/7
- Разработка**  
Grade points per month (by tag)  
17 May 8 1 2/4
- Продажи**  
Процесс заполнения ПО ключевых сценариев сравнения  
20 May 5 0/1
- Маркетинг**  
Процесс микрокейсов  
20 May 5 0/2
- Продажи**

**Ожидает**

- Продажи**  
Отдельная воронка и процесс, обучалка по работе с агентствами  
24 May 7 4/4
- Менеджеры**  
Стандартное ТЗ  
27 May 4 0/4
- Продажи**  
Приоритезация выборки и разбивка на индустрии  
31 May 6 2/3
- Менеджеры**  
Стандартные шаблоны рассылок  
20 May 5
- Атрибуция разработки к проектам  
11 Jun 4 1/2

**Готово: май**

- Менеджеры**  
Бот-пиналка в бейскамп  
14 May 6 3/3

**Готово: апрель**

- Менеджеры**  
Автопостинг статистики по проектам  
22 Apr 3/3
- Продажи**  
Чек-лист проверки слития сделок пайпе  
29 Apr 2 6/6
- Менеджеры**  
Модель по оттоку  
29 Apr 2
- Передача биллинга суппорту  
30 Apr 5 3/3

# Карточка в процессах

## Статистика по суппортам в канал менеджера

in list [В работе](#)

MEMBERS



+

LABELS

Менеджеры

+

DUE DATE



today at 18:00 (due soon)



Description

Edit

## Проблема или возможность

- Что болит  
разная загрузка и качество обработки чатов
- Что мы упускаем  
распределение нагрузки и чатов
- Гипотеза улучшения  
визуализация проблемы

## DoD

- Чья жизнь в компании изменится после карточки?  
суппортов и ведущих менеджеров

- Как работали раньше, как будут теперь?  
пока нет ожиданий что все изменится по результатам карточки
- Что обеспечит применение для всех и поддержку процесса?  
автоматический постинг статистики



Чек-лист

0%



подумать про то как включить в демо менеджеров поддержку

Add an item



А теперь

**ИТОГИ**

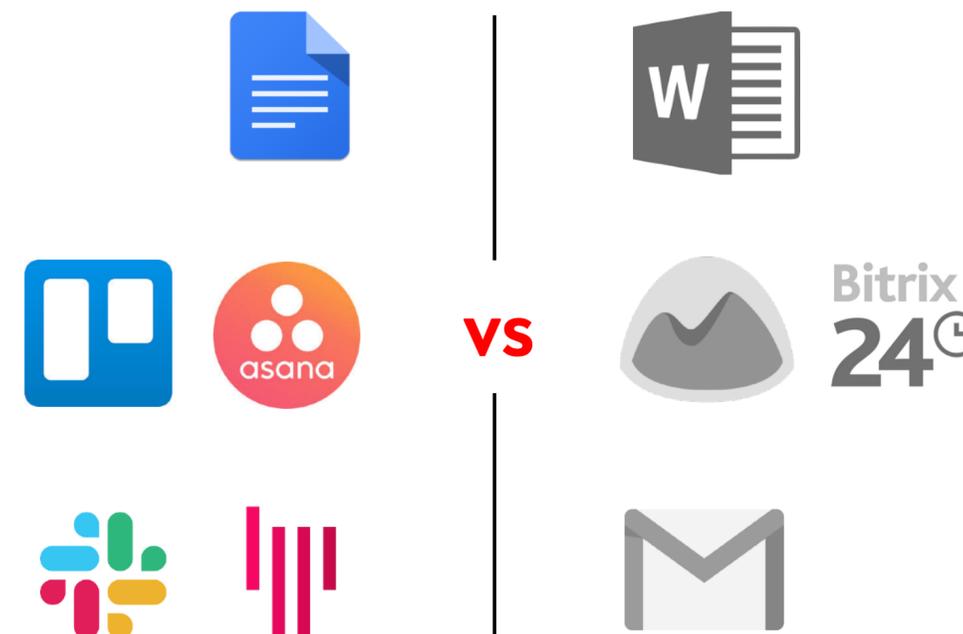
Все проблемы — от частых изменений

# Agile практик нужен **правильный** инструмент

## КРИТЕРИИ

- Веб SaaS
- Быстрый
- Мобильное приложение
- Вход через Google
- Интегрированность  
например, дать доступ к гуглдоку  
кнопкой в Slack

## ПРИМЕРЫ





**Игорь Кудрин**

Mindbox CIO

[kudrin@mindbox.ru](mailto:kudrin@mindbox.ru)

mindbox

