

ABM

Analytics
Business-planning
Management

Система контроля качества

Редакция от 24.11.2014 г.

Санкт-Петербург

В собственной деятельности АВМ ориентирована на проектный подход в реализации ставящихся перед компанией целей и задач. Формирование команды, работающей над проектом базируется на объективных внешних предпосылках и определенных характеристиках сотрудников компании и/или привлекаемых технических специалистов.

В АВМ Ltd действует политика управления качеством, распространяющаяся на все без исключения аспекты деятельности компании при взаимодействии с собственными контрагентами.

В политике управления качеством компании зафиксированы конкретные методы и элементы системы контроля качества, что позволяет их эффективно использовать на всех уровнях управления компании. Ответственность за осуществление контроля качества и управление рисками несут все сотрудники АВМ, что предопределяет необходимость перманентного соответствия требованиям и процедурам во время исполнения операционной деятельности.

Система контроля качества АВМ базируется на 6 ключевых аспектах:

1. Эффективное выполнение проектов.
2. Перманентный рост качества оказываемых услуг.
3. Использование четких методологий и принципов при ведении деятельности.
4. Неукоснительное соблюдение установленных методологий ведения деятельности.
5. Структурированный подход к выбору заказчиков.
6. Структурированный подход к подбору персонала и выбору партнеров.

1. Эффективное выполнение проектов.

Деятельность АВМ ориентирована на конечный результат. В целях повышения эффективности деятельности сотрудников в компании принят перечень базовых принципов, используемых при проведении работ над проектом.

1.1. **Организация работ** осуществляется посредством современных программных продуктов (PE, Pyrus), позволяющих декомпозировать проект на отдельные задачи и отслеживать в режиме онлайн

ход исполнения проекта и идентифицировать на ранних стадиях определенные риски реализации проекта.

1.2. В целях понимания целей и задач, стоящих перед компанией в рамках конкретного проекта, осуществляется своевременное **вовлечение команды** в проект. На данном этапе, всем членам проектной команды в зависимости от уровня доступа транслируется информация о специфике проекта, заказчика и внешнего окружения проекта, необходимая для корректной постановки задач. Вовлечение команды в проект позволяет на начальной стадии его реализации определить узкие места, а также оценить отдельные риски реализации проекта, что в конечном счете позволяет минимизировать вероятность неэффективного исполнения работ по проекту.

1.3. Специфика базового подхода к проекту заключается в использовании **пессимистической оценки** исходных данных. Ориентация на пессимистический вариант развития событий позволяет нивелировать риски «оппортунизма» владельцев проекта на начальной стадии проекта, а также осуществить глубокую верификацию исходных данных в целях их дальнейшего применения в работе над проектом.

1.4. Применяемое АВМ **документарное сопровождение** всех исходных данных, расчетных данных, выводов и рекомендаций соответствует требованиям к деятельности аудиторских компаний и способствует реализации мероприятий по контролю и верификации данных по проекту. В компании осуществляется хранение значимых данных по проектам сроком давности, не превышающим 3 года.

1.5. Процесс взаимодействия с контрагентами АВМ основан на **открытом общении с обязательной обратной связью**. Значимые аспекты взаимодействия в части реализации подготовительного и основного этапов проекта подлежат обязательной фиксации и прозрачности. Не допускается общение, отдельные аспекты которого могут быть трактованы в зависимости от контекста или субъективных мнений участников общения.

1.6. **Четкость и невозможность различных трактовок** отчетов АВМ и прочих результатов работы способствует минимизации вклада субъективных мнений по отношению к результатам. Отчеты и

другие результаты работы АВМ проходят обязательную оценку сотрудникам АВМ, не входящими в команду проекта.

1.7. **Защита конфиденциальной информации** наших контрагентов является одной из ключевых задач работы руководителей проектной команды и специальных подразделения АВМ. В рамках реализации данного направления деятельности сотрудники АВМ следуют действующим в компании положениям о защите персональных данных и сохранении коммерческой тайны. Хранение информации осуществляется с использованием криптозащиты, в целях минимизации рисков негативного воздействия на системы АВМ реализуется соответствующая процедура, направленная на выявление угроз и методы борьбы с ними.

1.8. **Привлечение внешних специалистов в области качества услуг** позволяет получить объективную оценку действующей в компании системы, а также адаптировать ее к изменяющимся требованиям рынка в условиях текущих проектов АВМ.

2. Перманентный рост качества услуг

В процессе операционного управления компанией мы понимаем необходимость постоянного повышения качества наших услуг в целях обеспечения конкурентоспособности и положительных результатов для наших клиентов. Основными мероприятиями по оптимизации качества услуг в среднесрочной перспективе являются:

2.1. **Наставничество и командная игра** способствуют вовлечению в конечный долгосрочный результат всех сотрудников компании. Мы поощряем внутренний профессиональный рост сотрудников и систему наставничества в каждой отдельной сформированной команде. Мы способствуем профессиональному и личностному развитию сотрудников всех уровней управления и выделяем данную задачу в качестве одной из ключевых для компании.

2.2. Мероприятия по **мониторингу** деятельности проектных команд осуществляются с определенной периодичностью внешними по отношению к целевой команде сотрудниками соответствующих уровней. Мониторинг деятельности по проектам предполагает оценку соответствия работ по проекту принятым положениям компании в части:

- эффективности деятельности;
- следования процедурам и регламентам;
- Система контроля качества АВМ
- защиты конфиденциальной информации.

2.3. Получение **обратной связи** клиентов компании осуществляется на двух уровнях управления: руководителем команды и менеджментом компании. Периодичность обратной связи предполагает ее получение на этапе согласования документации клиентом, завершения ключевых стадий реализации проекта, через один год после реализации проекта.

2.4. **Работа с жалобами и предложениями** при их возникновении является обязательной частью функционала менеджмента компании.

3. Использование четких методологий и принципов деятельности.

3.1. От всех наших сотрудников ожидается **строгое следование установленным в компании правилам и процедурам** при проведении работ над проектом.

3.2. **Эффективная подготовка** к реализации проекта предполагает изучение объекта анализа и его внешнего окружения.

3.3. **Выбор команды** проекта осуществляется на основании специализации отдельных сотрудников с учетом возможных конфликтов интересов.

3.4. **Формирование календарного плана** ведения работ осуществляется исходя из объективной оценки объемов работ и установленных заказчиком сроков. При несоответствии данных параметров вход в проект не осуществляется.

3.5. **Оценка специфических рисков** заказчика осуществляется на предварительном этапе реализации проекта, что позволяет следовать пессимистической модели оценки проектов.

3.6. **Подготовка документации** осуществляется на основании объективных, документально оформленных данных.

3.7. **Тестирование** результатов выполнения работ осуществляется посредством сопоставления полученных результатов с результатами, принимаемыми в качестве базовых.

3.8. Проведение **общей оценки результатов работ** осуществляется через внутренние мероприятия контроля качества, а также с использованием обратной связи заказчика на всем сроке жизни проекта.

4. Соблюдение методологий деятельности

4.1. Деятельность в разрезе проектов осуществляется **по установленным правилам и процедурам**.

4.2. **Оценка соответствия работ правилам и процедурам** осуществляется в разрезе проектов и сформированных команд.

5. Подход к выбору заказчиков

5.1. **Основой стратегии АВМ** является оказание качественных услуг в тех отраслях, в которых компания обладает набором компетенций, способствующих оказанию услуг высочайшего качества.

5.2. На начальном этапе взаимодействия с потенциальным заказчиком осуществляется **оценка его положения на рынке и специфических особенностей рынка** в контексте опыта АВМ и собственных сотрудников.

5.3. При принятии предварительного решения о сотрудничестве/участии в конкурентных переговорах осуществляется **оценка деловой репутации и имиджа** потенциального заказчика.

5.4. При несоответствии указанных характеристик действующим в компании положениям **вне зависимости от стоимости услуг АВМ не участвует** в проекте.

5.5. На этапе ведения переговоров руководитель проекта осуществляет **оценку уровня деловых коммуникаций** и специфических особенностей заказчика, его менеджмента и лиц, ответственных за реализацию проекта.

5.6. Окончательное решение об участии в проекте принимается на основании **оценки зависимости компании** в принятии решений по проекту от тех или иных факторов.

6. Подход к выбору и развитию персонала

6.1. **Развитие собственного кадрового потенциала** компании является одной из ключевых задач АВМ.

6.2. Все кандидаты на должности, связанные с оказанием услуг компании, принимаются на работу после участия в **отборе**, включающем анализ достоверности предоставленных данных, собеседование, выявление ключевых компетенций посредством тестирования, психометрическое тестирование и тестирование способностей, а также проверку рекомендаций.

6.3. **Адаптация** сотрудников действующим в АВМ правилам и процедурам осуществляется разнонаправленно: непосредственным руководителем и представителем HR-службы.

6.4. **Первичная проверка соответствия занимаемой должности** осуществляется по завершению 3 месяцев работы в должности.

6.5. **Развитие и обучение** в компании базируются на всестороннем развитии, включающем развитие непосредственных профильных навыков, а также общего технического развития, осуществляемого в рамках работ над проектами и с использованием привлекаемых специалистов.

6.6. **Проектная специализация**, применяемая в компании позволяет использовать сильнейшие стороны отдельных сотрудников в рамках проектов непосредственно требующих этого.

6.7. В АВМ предусмотрены меры по **прозрачному внутрикорпоративному росту**, что способствует лояльности сотрудников. Эффективное исполнение ряда проектов в отдельных отраслях рядовым сотрудником влечет за собой его повышение до уровня руководителя команды при реализации сопоставимых проектов.

6.8. Основой эффективной реализации проектов является **финансовая и прочая независимость сотрудников** компании. Мониторинг указанных показателей осуществляется в целях недопущения конфликта интересов отдельных сотрудников.