



RISK
DOCTOR

БРИФИНГ РИСК-ДОКТОРА

ПОДХОД ИКЕЯ К РИСКАМ



© Декабрь 2010, Доктор Дэвид Хиллсон, NonFARM, Почетный член PMI

david@risk-doctor.com

ИКЕЯ – самый крупный в мире продавец мебели. Она насчитывает более 250 магазинов в 25 странах, которые продают более 12 000 видов товаров. 55 издательств ежегодно публикует каталоги ИКЕЯ на 27 языках в 35 странах. Множество людей узнает приметные сине-желтые здания со стандартной планировкой и меблировкой, моделирующей домашние интерьеры. Товары из ИКЕИ можно найти в миллионах домов по всему миру, они отличаются функциональным дизайном и простыми линиями. Большая часть мебели из ИКЕЯ проектируется таким образом, чтобы по приезду домой люди могли сами собрать мебель из элементов. Такой подход требует повышенного внимания к инструкциям, чтобы избежать излишнего недовольства и ошибок при попытках покупателей собрать свою новую мебель у себя дома.

Инструкции ИКЕЯ содержат минимально возможное количество слов и множество картинок, иллюстрирующих требуемые действия. Интуитивный дизайн делает очевидным сборку компонентов мебели. Цель заключается в том, чтобы задача самостоятельной сборки стала понятной каждому, чтобы любой человек смог собрать мебель правильно, следуя простым инструкциям и используя несколько основных инструментов.

Насколько же это отличается от большинства описаний бизнес-процессов, включая те из них, что касаются управления рисками! Большинство процессов использует только слова, с немногочисленными картинками или вообще без них. Последовательность процессов интуитивно непонятна, так что пользователь должен обязательно обращаться к описанию процесса, чтобы понять, какой шаг будет следующим. Инструменты использовать также непросто, часто они требуют специальных знаний или компетенций. И уж точно процесс нельзя назвать доступным каждому, так как неподготовленные люди часто делают ошибки, которых можно было бы избежать.

Управлять рисками было бы намного проще, если бы мы использовали подход ИКЕЯ к документированию процессов управления рисками. Это значит, что мы должны:

- Давать людям перечень того, что у них должно быть в начале, и четко описывать требуемый результат
- Использовать минимум слов, больше диаграмм, иллюстрирующих наиболее важные шаги процесса
- Удостовериться, что все иллюстрации понятны обычному человеку, не знакомому с профессиональным жаргоном или техническими терминами
- Делать процессы логичными, чтобы было очевидно, какой шаг следует дальше
- Предоставить все необходимые инструменты и удостовериться, что они работают именно так, как должны
- Использовать проверенные, высококачественные компоненты, которые точно будут работать
- Проверить, что не упущено ничего критически важного, перед запуском процесса в работу

Распространенная проблема при самостоятельной сборке – недостаток подготовки. Каждый хочет начать собирать мебель сразу же по приезду домой, и думает, что может сделать это без чтения инструкций. Затем он натывается на проблему, и ему приходится вернуться к документации, чтобы найти, где же была допущена ошибка. Все было бы значительно проще, если бы мы следовали процессу с самого начала.

Все перечисленное случается и при управлении рисками. Люди верят, что смогут сделать все самостоятельно, не следуя процессам. Но хорошо описанный процесс поможет добиться успеха намного легче. Если у нашего процесса управления рисками будут простые, логически выстроенные шаги, немногословно описанные и ясно проиллюстрированные, если он будет опираться на работающие и простые в использовании инструменты, тогда вскоре наша работа будет выполняться с минимумом напряжения и максимумом удовольствия.