

Содержание

Проблемы	3
Выгоды	3
Назначение	3
Компоненты решения	3
Особенности	4
Автоматизируемые функции и процессы	4
Описание решения и иллюстрации	4
Обратная связь	6

B27 Журнал проблем и открытых вопросов

БП, через тсл

Проблемы

1. Разрозненность информации о проблемах и открытых вопросах
2. Проблемы фиксируются в разных источниках (почта, личные заметки, мессенджеры), что приводит к потере критически важной информации.
3. Отсутствие единой точки сбора и отслеживания проблем затрудняет контроль за их решением.
4. Отсутствие управления сроками и приоритетами
5. Нет четкого механизма контроля сроков решения проблем, что приводит к их затягиванию.
6. Отсутствие приоритизации (высокий/низкий приоритет) мешает фокусироваться на критических вопросах.
7. Отсутствие фокуса на проблемах на проектных совещаниях
8. Повестка встреч формируется без учета актуальных проблем, что снижает эффективность совещаний.

Выгоды

1. Централизованный контроль проблем. Все проблемы и открытые вопросы собраны в едином месте с возможностью фильтрации по статусу, приоритету и ответственному.
2. Оптимизация процесса совещаний. Подготовка повестки встречи на основе актуальных проблем и открытых вопросов. Связь между проблемами и поручениями, принятыми на совещаниях, исключает дублирование.

Назначение

Журнал проблем и открытых вопросов предназначен для централизованного управления проблемами, открытыми вопросами и запросами на изменение в проектах. Он обеспечивает:

1. Единое информационное пространство для фиксации и отслеживания проблем на всех уровнях управления (УК, оперативный совет, руководители проектов, рабочие группы).
2. Контроль сроков решения проблем и управление их приоритетами.
3. Подготовку к совещаниям через автоматическое формирование повестки встречи на основе актуальных проблем

Компоненты решения

1. Каталоги для создания проблемы с указанием типа (проблема, вопрос, изменение), приоритета, ответственного, сроков и описания.
2. Отслеживание статусов проблемы.
3. Связь протоколов совещаний с журналом проблем.

4. Отчетность.

Особенности

1. Журналы разных уровней (УК, оперативного совета, РП, РГ).
2. Определение критичности проблем через приоритеты.
3. Выбор проблем для включения в повестку совещания.
4. Связь с поручениями.
5. Формирование готовых отчетов и слайдов для презентации статуса проблем руководству.

Автоматизируемые функции и процессы

1. Создание журнала проблем и открытых вопросов.
2. Контроль сроков решения проблем.
3. Отчетность

Описание решения и иллюстрации

Общий порядок работы с журналом проблем и открытых вопросов (пользовательская история)

По решению РП по проекту ведется Журнал проблем и открытых вопросов (далее – Журнал), в котором фиксируются

1. проблемы, требующие решения,
2. запросы на изменения,
3. вопросы, требующие дополнительной проработки.

а также ответственные за решение/проработку и необходимые сроки.

Журнал содержит следующие поля:

1. № п/п
2. Тип (Проблема, Вопрос, Изменение)
3. Дата регистрации
4. Инициатор
5. Уровень решения (ГД/Куратор/РП)
6. Приоритет (1-3)
7. Статус (зарегистрирован = не начат/решение начато = в работе/завершен)
8. Описание проблемы/вопроса/изменения
9. Ответственный
10. Необходимый срок решения

Приоритет: Журнал содержит следующие поля:

1. Высокий = Работы остановлены и не могут быть продолжены или работы на критическом

пути.

2. Низкий = Если решения не будет в ближайшее время, то работы может быть остановлены.
3. Без приоритета = Проблема может решаться в рабочем порядке.

Журнал ведется в системе администратором проекта или РП самостоятельно.

РП организует работу таким образом, чтобы проблемы решались своевременно. После решения проблемы или проработки открытого вопроса соответствующая запись в Журнале, отмечается как выполненная.

При существенном отклонении фактических промежуточных результатов от плановых или при изменении контекста проекта РП инициирует и обрабатывает запросы на изменения:

- 1) запрос на изменения фиксируется в Журнале проблем и открытых вопросов,
- 2) запрос доводятся до лица, принимающего решение, по электронной почте или в соответствии с правилами документационного обеспечения управления Общества,
- 3) лицо, принимающее решение, рассматривают в соответствии с необходимыми сроками и принимает необходимые решения,
- 4) определяются задачи по внесению изменений в проектные документы, планы работ и т.п.,
- 5) после отработки запроса на изменения соответствующая запись в Журнале, отмечается как выполненная.

По решению РП внесение записей в Журнал проблем и открытых вопросов может быть децентрализованным, т.е. когда участники проекта, имеющие советующие права, вносят информацию в Журнал непосредственно в момент выявления проблемы или возникновения вопроса, требующего проработки.

Для координации работы участники проекта проводят совещания по обсуждению текущего статуса проекта и решения конкретных вопросов проекта.

При подготовке к совещаниям участников проекта для формирования повестки дня используется Журнал проблем и открытых вопросов.

Журнал открытых вопросов и проблем

Регистрации проблем и открытых вопросов с учетом уровней управления и их последующий контроль

Отчет о статусе проблем и вопросов. Сортировка по приоритету

№	Индикатор	Дата рег.	Приоритет	Открытый вопрос	Предлагаемое решение	Исполнитель	Начало	Задержка	Окончание	Статус	Предл. ответств.
1	...	10.10.25	1	Конфликт за ресурсы, ключевой разработчик одновременно работает в 3 проектах, его задачи срываются	Привлечь на злики авторский ресурс	...	31.10.25	В работе	Проектный офис
2	...	10.10.25	2	Несовершенство приоритетов, что влечет дорабатывать функционал текущего стрипта или исправлять баги прошлого релиза	05.11.25	Не начал	ИРГ Исполнители
3	...	01.10.25	2	Дублирование функциональности, разные команды разрабатывают одинаковые модули, не зная о работе друг друга	07.11.25	Не начал	...
4	...	01.10.25	3	Низкое качество результатов, продукт передается с недоработками	Вести work flow и позитивную приемку каждого результата процесса	...	30.10.25	В работе	...
5	ИРГ Исполнители	10.10.25	3	Нет четких критериев останова проектов, продолжение исследуется в инициативы, которые явно не окупаются	Необходимо предоставить паспорт проекта	...	31.10.25	В работе	...
6	ИРГ Исполнители	15.10.25	3	Портфельная перегрузка, много параллельных проектов, на один не получает достаточно ресурсов для успеха	Вести показатели ранжирования в рейтинг проектов

Приоритет:
1 - Работы не могут быть выполнены (на критическом пути)
2 - Если решение не будет в ближайшее время, то проект может быть остановлен/задержан
3 - Проблема может решиться в рабочем порядке

Обратная связь

Узнайте о возможностях платформы и подберите лучшее решение на базе ADVANTA
Хочу так же

From: <https://wiki.a2nta.ru/> - Wiki [3.x]

Permanent link: https://wiki.a2nta.ru/doku.php/opportunities/communications/protocols/problem_management

Last update: 16.01.2026 14:01

