

摆脱时间黑洞，这三件事让 IT 部门少加班



加班已成了许多人的工作常态。根据脉脉发布的《2017 职场报告》，四分之一的人每天都得加班，每周加班 6-12 个小时已成了标配。

然而，许多加班并不是真的因为事情多，而是因为工作效率低下，不得不用更多的时间来完成工作。在 BOSS 直聘发布的《2017 年，年轻人都去哪儿了》报告中，针对 10,167 名年轻人的调查显示，近一半的人认为加班只是弥补低效工作的手段。

时间黑洞在哪里

如果我们能够提升工作效率，有许多加班都可以避免。那么，造成时间浪费的黑洞在哪里？

2017 年诞生了一本叫做《零秒工作》的畅销书，作者赤羽雄二在麦肯锡工作了 14 年，从零开始建立了麦肯锡韩国分公司。作为一名同时负责 7-10 个项目的大忙人，在他看来，造成低效工作的元凶主要有八点：不能区分工作的优先级和重要性；专注力不够；缺乏事前计划；做决定时犹豫不决；工作技能不熟练；花过多的时间回复电子邮件；会议过于冗长；以及大量的返工。

这本书更多是从员工个人的素养方面出发的，然而，在实际工作中，我们也不能忽视了外部环境对效率的影响。

首先是工作的环境与硬件设施。在大街网的《90 后职场满意度调查报告》中，90% 的人都认为性能低下的电脑是加班的主要原因，使用卡顿不流畅、突然死机、开关机慢、等待时间长等等因素都拉低了正常的工作效率。

其次是组织氛围对工作的影响。Steelcase 在其《2017 年全球职场洞察报告》中指出，与同事关系疏远、缺乏对公司目标和战略的认同等不良氛围都会使员工进行消极怠工的状态。

IT 部门为什么成为了加班明星

晚上 11 点，在许多 CBD 灯火通明的楼层里，你还能看到一个忙敲键盘加班的身影，这些大多是技术人员。IT 部门在许多公司中担任的都是支持性角色，他们负责搭建公司的网络与员工账号体系，确保网络通畅，批量部署员工电脑和手机上的办公软件，抵御潜在的安全攻击……

IT 部门已经是一家公司稳定运行的基石，然而这也造成了目前的现状：在前文提到的加班现象中，IT 部门往往是公司里加班最多的部门。每天都有处理不完的硬件故障，或者需要帮助业务部门的员工处理软件使用上的问题，而许多 IT 决策职位的管理人员每天还要参加大量的会议，撰写一系列的报告。有时候即使加班也完不成这么多工作。

最严重的问题是，IT 部门的工作往往对公司整体都有着重大的影响，一项工作的拖延可能会引起相当严重的后果。例如，IT 安全主管推迟全公司的系统漏洞修补意味着成千上万台电脑都暴露在风险之中，遭受着潜在的安全威胁。

那么，如何才能让 IT 部门实现高效的 多任务操作 运转，在减少加班的同时尽可能地提升工作效率呢？

这三件事情助力 IT 部门少加班

增加企业中的 IT 培训

IT 部门的决策者必需认真思考这一问题：我们部门大多数时候承担的角色，是不是消防员？在许多公司中，IT 部门甚至成为了公司内部的电话呼叫中心，员工遇到任何与电脑或手机相关的问题，第一时间都会打电话向 IT 部门求助，长此以往，工作就像消防员一样来回奔波。

事实上，许多问题可以通过 IT 培训解决，培训可以让员工具备一些基本的 IT 技能，自行排查解决很多问题。定期安排一些专题培训，如“怎样恢复误删的 Word 文件？”，“收不到新邮件时应该检查的几个设置选项”，“电脑密码多次输入错误被锁的处理办法”等，把员工最经常遇到的 IT 问题总结成一个个可以让他们独立完成的操作步骤。把这些培训内容制作成视频、帮助支持文件的形式，让员工在遇到 IT 方面的困难时，第一时间也可以求助于这些帮助文件，从而减轻 IT 部门人员的工作量。

使用可靠高效的硬件设备

统计一下上一个季度里，IT 部门总共维修了多少台电脑、打印机、路由器等硬件设备。作为 IT 决策人员，你的采购决定在一开始很可能就决定了部门的工作量。

就以采购打印机为例，如果选用低端的打印机，那么卡纸、电脑连不上打印机、打印色彩失真这些问题就如幽灵一般如影随行。最关键的是，这些低端打印机的采购价格其实并没有便宜多少，而如果考虑上这些后期的维护成本，这类打印机的整体费用反而更贵了。

这也是为什么大多数企业都会首选 惠普 A3 智能复合机，通过云技术和更先进的硬件架构，它的正常运行时间远远超出同类产品，大大减少了需要 IT 人员介入维护的工作量。此外，它独有的 PageWide 页宽技术不仅可以降低高达 50% 的总打印成本，更拥有超快的打印速度，每分钟可以打印 75 页。这样一来，减少的不仅仅是 IT 部门的工作量，还让全公司的工作效率得到了提升。

使用 DACI 方法来开会

低效的会议无疑是效率的杀手，在 IT 部门，不仅有常规的信息安全会议、IT 可靠性会议，经常还有新系统评估会议、软硬件采购会议等等。这些会议，每天占用了 IT 决策人员的大量时间，而低效的会议不仅花费的时间长，往往还不能得到有效的结论，导致同样的议题需要反复开会，更加令人精疲力尽。

想要更高效地开会，可以试试 DACI 开会法则。这个法则非常简单，四个字母代表了四个角色，D 是 Driver，即会议的驱动人，它负责召集参会人，分享会议信息，安排会议时间地点等工作。A 是 Approver，即会议的决策人，由他作出最终的决定。C 是 Contributors，即贡献者，他们可以对议题给出自己的看法和专业见解，但不能做决定。最后 I 代表 Informed，即会议最终的决定会被通知给这些人。

每一场会议的角色明确后，就能够更快地做出高质量的决定。在今天的软件采购决策会议上，当需要讨论购买传统的 Office 套件还是基于云端的 Office 365 服务时，试试用 DACI 方法来做决定吧。