

Jak mít vše hotovo

eWay-Book

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Proč potřebujeme time management.....	3
3	Opravdu to chce změnu?.....	3
4	GTD – Obecně	5
4.1	Krok 1 - Zaznamenávání požadavků.....	5
4.2	Krok 2 - Zpracování požadavků	5
4.3	Krok 3 - Naplánování požadavků	5
4.4	Krok 4 - Revize úkolů.....	7
5	GTD – Prakticky v eWay-CRM	8
5.1	Příprava – Inbox v Outlooku	9
5.2	Příprava – Udělejte si kategorie (kontexty).....	14
5.3	Jak vytvořit nový úkol – ručně (Kroky 2 a 3 - Zaznamenávání a Naplánování)	15
5.4	Jak převést e-mail na úkol (Kroky 2 a 3 - Zaznamenávání a Naplánování)	18
5.5	Jak RYCHLE převést e-mail na úkol (Krok 2 - Zaznamenávání).....	20
5.6	Jak (hromadně) změnit kategorii (kontext) či termín úkolů (Krok 3 - Naplánování).....	21
5.7	Přehled úkolů v eWay-CRM pro Outlook (Krok 4 - Revize).....	22
5.8	Jak to celé bude fungovat.....	24
6	Jednoduché praktické tipy pro vás, jak na vaše Úkoly.....	24
6.1	Matice plánování času dle Stephena Coveyho.....	24
6.2	Úkol je cíl a ten je SMART.....	25
6.3	Je dobré si stanovit prioritu?	26
6.4	Velký kámen vs. malý kámen.....	26
6.5	Začněte tím nejtěžším.....	26
6.6	Naporcujte si slona na kousky.....	27
6.7	Pozor na multitasking.....	27
6.8	Bud'te praktickými realisty!.....	27
7	Začněte hned!	28
8	Knihy, ze kterých jsme čerpali inspiraci.....	28

1 Úvod

Věnováno Davidu Bellovi a všem dalším, kteří chtějí být skutečně efektivní.

Tento GTD eWay-Book se zabývá time managementem - tedy způsobem řízení času. Protože time management je to, co odlišuje produktivní lidi od neproduktivních, efektivní od neefektivních, úspěšné od neúspěšných. Time management je jedna z klíčových dovedností, a pokud jej ovládneme, vše jde snáze a rychleji. Náš time management vychází z metodik GTD od Davida Allena a Matice plánování času od Stephena Coveyho. A je implementovaný, jak jinak, než do prostředí eWay-CRM.

2 Proč potřebujeme time management

Asi jste to všichni zažili. Den končí, jedete domů a snažíte se zrekapitulovat si, co jste dnes dokončili. Ale nejde to. Byli jste na několika schůzkách, možná jste absolvovali pár telefonátů. Chtěli jste se pustit do nějakého velkého úkolu, ale pořád za vámi chodili kolegové a vyrušovali vás. Dělali jste všechno a nic a teď jste z toho frustrovaní. Rádi byste si něco "odškrtnuli", "odfajfkovali", odlepili papírek na monitoru a slavnostně ho roztrhali, ale nemůžete. Ještě to není hotové. Ale proč probůh?

Vždyť jste si přivstali a přišli do práce dřív. Dělali jste tolik věcí. Ale žádnou z nich jste nestihli dodělat. Jak by taky ano, když vás pořád někdo vyrušoval. Hlučný kolega z open space, otravný klient, kamarád na Facebooku. Prostě se nešlo koncentrovat. A do toho ty zbytečné schůzky. Měly by se zrušit. No, a když už konečně telefony přestaly zvonit, a udělali jste si čaj, abyste se pustili do práce, koukli jste na hodiny a popadla vás panika. Musím vyzvednout děti ze školy! Takže pro dnešek končím a zítra to zkusím zvládnout všechno.

Ale takhle to přeci nejde! Musí to jít jinak. Asi to chce změnu.

3 Opravdu to chce změnu?

Otazník je v nadpisu schválně. Protože někdo to tak má rád. Někdo to potřebuje. Někdo se tím dokonce chlubí. Někdo prostě musí mít kolem sebe šrumec, plno papírků, nestíhání a lidí, kteří vlastně neví, chodí za ním a pořád se ho na něco ptají. Takoví změnu nepotřebují. Naopak. Ti ji nechťejí!

Ty ostatní čeká cesta. Velká cesta změny. Protože to opravdu změnu chce, a ne malou. Budou se bořit zaběhlé návyky, budou se utvářet nové, bude se hledat a ladit systém, bude se muset říkat "ne" a to všechno vyžaduje odhodlání něčeho dosáhnout, něco posunout, v něčem se zlepšit.

Říká se, že aby si člověk osvojil novou dovednost, je nutné ji každý den opakovat po dobu 21 dní. Platí to pro cvičení, výuku jazyků, i pro time management. Den za dnem bez přestávky. Pokud na to jeden den zapomeneme, posuneme se zpátky na začátek a začínáme zase skoro od nuly.

Ale není se proč bát, jde to. Já sám, jako jeden z mnoha, jsem toho živým důkazem.

Na začátku své kariéry jsem byl ještě student. Navštěvoval jsem denní studium na vysoké škole, startoval s kolegy byznys, k tomu jsem samozřejmě měl i svůj osobní život a další věci kolem. Vstával jsem brzy ráno a upadal do postele pozdě večer uprostřed bujarého veselí mých spolubydlících z koleje, kteří si užívali na některé z dalších párty. Neustále jsem přejížděl mezi školou a prací, o přestávkách vyřizoval telefonáty a e-maily, o pauzách na oběd psal nabídky pro zájemce o náš produkt.

Už tehdy jsem si vytvořil primitivní systém pro řízení času a správu úkolů, ale často se mi stávalo, že než jsem v nepřehledném množství všemožných poznámek našel tu, kterou jsem mohl s danými zdroji právě udělat, pauza byla pryč a já jsem musel zpět do třídy. A tak jsem četl, studoval a hledal cestu, jak z toho ven. Chtěl jsem najít nějaký systém, který by mi zefektivnil a taky zjednodušil práci. Systém, který by mi pomohl všechno zvládnout, a přitom mě nechat volně dýchat.

Sám pro sebe jsem si zformuloval svoje základní požadavky:

1. Mít všechny úkoly na jednom místě.

Často jsem si totiž napsal úkoly na papír, k tomu jsem měl sešit, Outlook a poznámky v telefonu. Projít všechny zdroje bylo hrozně zdlouhavé. A taky se čas od času stalo, že se některý z nich „ztratil“.

Ideální je tedy mít „vše na jednom místě“. A na to „místo“ se moci spolehnout. Díky tomu pak budeme schopni jít vždycky „na jistotu“.

2. Mít úkoly rychle a pohodlně dostupné.

Pro čtení i zápis. Když třeba jedete v tramvaji, tak nemůžete začít listovat sešitem formátu A4, držec se přitom madla, a hledat, co můžete během 15 min cesty vykonat. Nebo nedej bože tahat ještě tužku a značit si něco, na co jste si zrovna vzpomněli.

Proto náš systém musí umožňovat co nejrychleji úkoly zobrazit, ale také nám co nejsnáze úkol zapsat. A to třeba i jednou rukou v tramvaji nebo večer u televize.

3. Mít úkoly přehledně členěné.

Jeden dlouhý seznam úkolů nebo listování v sešitu taky nic neřeší. Protože než ho projdete očima, resp. proběhnete všechny stránky, je vaše volná čtvrt hodina pryč. A to je doba, za kterou se dá už ledaco stihnout.

Jasná struktura je něco, co budeme určitě potřebovat. Protože chceme-li být skutečně efektivní, musíme mít věci pečlivě strukturované.

4. Být dostatečně flexibilní.

Zkoušeli jste si věci plánovat do kalendáře? Např. že v pátek po obědě uděláte nabídku pro klienta. A budete ji dělat od 12:30 do 13:30. Jenže to jste v pondělí, když jste si úkol plánovali, nevěděli, že v pátek je na oběd vepřo-knedlo-zelo. A v 12:30 rozhodně nebudete ve stavu, abyste dělali nabídku. Budete rádi, že jste rádi. Nebo se vám objeví něco urgentního a celý harmonogram je v tu ránu pryč.

Daleko lepší je mít volnost. Být připraveni reagovat na urgentní a neočekávané záležitosti, být připraveni na to, že věci nemusí být takové, jak jste si je naplánovali. To je spíš výjimka. Po vepřo-knedlo-zelo se nabídka pro klienta dělá těžko, ale bez problému stihnete udělat pár rutinních věcí, které nakonec musíte také někdy udělat. Nebo vyřídit několik telefonátů. Proto je flexibilita tak důležitá.

5. Později systém naučit i své kolegy, pokud je ve své práci máte. A to tak, abyste měli všichni všechny záležitosti na jednom místě a ve stejné struktuře, abyste byli vzájemně zastupitelní. Není nic horšího, než se přehrabovat nemocnému kolegovi v diáři (a pročítat jeho škrabopis) nebo v jeho e-mailech, abyste zjistil, co vlastně slíbil klientovi.

Daleko efektivnější je mít věci organizované stejně nebo alespoň podobně. Není pak problém mezi sebou úkoly dokonce sdílet. Ještě se vám nestalo, že jste měli ten den hotovo a klidně byste někomu i pomohli? :-)

Takže už jsem měl v hlavě nadefinované svoje základní požadavky, co potřebuji, ale ještě jsem teprve hledal, jak je všechny řešit.

A tehdy jsem narazil na knihu „Mít vše hotovo“ od Davida Allena (Allen, 2008) (z anglického GTD, tedy Getting Things Done). Kniha už vyšla i v češtině a metodiku podrobně představuje. Postupně jsem ji začal používat a už po pár měsících jsem byl o 30% efektivnější. Za stejný čas jsem stihl o 30 % víc věcí. Nelžu vám.

A jak mít vše HOTOVO? / Getting Things Done

4 GTD – Obecně

Tento eWay-Book si neklade za cíl podat důsledný popis GTD tak, jak ji navrhl David Allen. Jde nám spíše o přiblížení základních kroků a postupů, jak jsem si je vzal za své já a postupně i naše celá firma. Pokud máte zájem o úplné informace o GTD metodice, pak vám doporučujeme přečíst si právě Allenovu knihu (Allen, 2008).

My jsme vycházeli z toho základního a to, že GTD pracuje s konceptem úkolů a primárně nechce plánovat, kdy přesně je provedeme, na rozdíl od jiných metodik, které radí alokovat si na každý úkol přesný čas v kalendáři.

Je založena na pár jednoduchých krocích. Tyto kroky korespondují s životním cyklem jednotlivých požadavků a v každé fázi jsou dána jasná doporučení, jak postupovat.

Jak uvidíte následně, je to vlastně jednoduché. Pojdme si všechny kroky společně projít:

4.1 Krok 1 - Zaznamenávání požadavků

Požadavky se na nás hrnou ze všech směrů. E-maily, telefonáty, chodí za námi kolegové apod. Všichni po nás něco chtějí, chtějí to hned nebo alespoň dřív, než se pustíme do práce pro ostatní. Vždyť je to jen na minutku. A s tím je třeba se vypořádat. Je třeba tyto požadavky zaznamenat do takzvaného Inboxu.

Jedná se o hypotetickou přihrádku, kam vše padá. Část z tohoto inboxu tvoří i Doručená pošta ve vašem Outlooku. Na jejím příkladu si lze krásně představit, jak to vše funguje. Tam se vám totiž objevují e-maily, které chodí od kolegů i klientů, od dodavatelů či partnerů. A tyto e-maily je třeba dále zpracovat.

4.2 Krok 2 - Zpracování požadavků

Dalším krokem je zpracování požadavků, při němž každý z nich prochází jednoduchým rozhodovacím schématem. S každým požadavkem můžeme udělat jednu z následujících čtyř možností:

1. Požadavek můžeme smazat, ignorovat či odmítnout.
Přijde nám e-mailem spam, kolega po nás chce něco, s čím mu nemůžeme pomoci apod.
2. Požadavek delegujeme na někoho jiného.
Delegací přitom nemyslíme delegaci ve vztahu nadřízený-podřízený. Myslíme tím předání zprávy kompetentnímu pracovníkovi. Jako obchodnímu zástupci nám například přijde technický požadavek a my poprosíme kolegu ze servisního oddělení, aby nám s tím pomohl. Nebo dostaneme ke zpracování přijatou fakturu, na kterou nejprve potřebujeme souhlas ředitele. Tak mu ji "delegujeme".
3. Požadavek ihned vyřídíme.
Pokud je možné záležitost vyřídit do 2 min, vyřídíme ji hned. Např. odpověď na e-mail.
4. Požadavek si naplánujeme.
Pokud záležitost zabere víc, než 2 min, naplánujeme si ji na jindy. Nedělejme ji hned.

Opět si to představme na příkladu e-mailů. Koukneme se do Doručené pošty v Outlooku, kde se na nás směje nová zpráva. Můžeme ji jako v bodě smazat, přeposlat jinému kolegovi, hned na ni odpovědět nebo ji naplánovat na později, protože si bude vyžadovat víc času. Stejně je to i s příchozím telefonem či dotazem od kolegy.

4.3 Krok 3 - Naplánování požadavků

Pokud jsme se v předchozím kroku rozhodli pro možnost číslo 4, požadavek si naplánujeme. Plánováním rozumíme, zjednodušeně řečeno, nastavení Termínu, Kontextu (kategorie) a Projektu.

Abychom mohli požadavek, resp. úkol později snadno dohledat, je třeba mít systém, na který se budeme moci spolehnout. Zde se výborně hodí eWay-CRM, k bezplatnému stažení [zde](#).

GTD nám pak k němu nabízí pomocnou ruku a kouzelné na tom je, že si systém a Úkoly v něm můžeme v detailech uzpůsobit tak, aby co nejvíce vyhovovaly povaze naší i naší práce.

1. Termín.

Do kdy chcete mít úkol hotový.

Nezapomeňte na to, že den má jen 24 hodin a vy nemůžete stihnout všechno dnes. Budte realističtí!

2. Kontext.

Jedná se o jakousi kategorii či seznam, na kterém se bude úkol nacházet.

Pod kontextem si představte místo, nástroj či osobu, kterou budete pro realizaci úkolu potřebovat. Příkladem kontextu je například „Kancelář“, kterou použijete pro úkoly, které musíte třeba z důvodu, technických prostředků udělat v kanceláři. Jiným příkladem může být „Telefon“ pro úkoly, ke kterým potřebujete jen telefon:-)). Jeden můj známý, který GTD používal i pro soukromé účely, měl kontext „Ikea“. Tam si dával úkoly, které by rád udělal tehdy, když bude zrovna v Ikea. Pak si je snadno vyjel.

Pro inspiraci přikládáme některé z kontextů, které navrhuje Allen (Allen, 2008):

a. Musí být dnes – Pro úkoly, které musíme dokončit dnes.

b. Telefon – Pro úkoly, u kterých potřebujeme jen mobilní telefon (kde máme eWay-CRM Mobile ;) a můžeme je vyřídit například v autě na hands free.

Například „Zavolat klientovi XY stran nabídky, kterou jsme mu před časem zaslali.“

c. E-mail – Pro úkoly, u kterých potřebujeme jen přístup k e-mailu. Lze je například vyřídit v tramvaji či v autě na parkovišti.

Jako příklad lze opět uvést odpověď klientovi.

d. Kancelář – Pro úkoly, u kterých potřebujeme počítač, střechu nad hlavou, třeba i kolegy osobně a šálek kávy najednou.

Například „Připravit nabídku pro klienta XY.“ (předpokládáme, že se jedná o komplexnější kalkulaci, na jejíž zhotovení chcete mít chvíli klid)

e. Číst / přemýšlet – Pro úkoly, u kterých potřebujeme hlavně klid.

Například „Rozmyslet povýšení kolegy“ či „Připravit zhodnocení minulého roku“.

f. Zkontrolovat – Pro úkoly, které jsme někomu delegovali a chceme se přesvědčit, že jsou hotové. Nebo pro takové, kdy nám například klient slíbil něco poslat.

Jako příklad lze uvést „Vyřídil kolega požadavek od mého dobrého klienta XY?“

3. Projekt.

Když si dáváme úkol, něco tím sledujeme. Chceme něčeho dosáhnout.

Úkoly jsou často součástí něčeho většího, nějakého projektu. Nezáleží na tom, zda se jedná o nějakou zakázku, interní projekt či součást péče o klienta.

Takto naplánované úkoly pak máme snadno dostupné. Představte si, že se nacházíte v autě na parkovišti a máte 30 min do další schůzky. Máte v ruce jen mobilní telefon. S takto členěnými úkoly nebudete ztrácet ani vteřinu. Sáhnete pro úkoly, které mají kontext „Telefon“ nebo „E-mail“ (předpokládáme, že máte v mobilním telefonu přístup ke své poštovní schránce) a máte je vykonat dnes a pár z nich snadno vyřídíte.

Pokud se dostanete do kanceláře, jako první nejspíš sáhnete po úkolech z kontextu „Kancelář“, protože víte, že jiné z nich můžete bez problémů vykonat jindy.

4.4 Krok 4 - Revize úkolů

Úkoly nejsou jen o jejich zaznamenávání a plnění. Čas od času se potřebujeme na pár minut zastavit, ohlédnout se a uvědomit si, zda jdeme správným směrem. A k tomu nám slouží revize.

Ačkoliv metoda GTD (alespoň pokud je mi dobře známo) nediktuje žádné striktní revize, dovolil jsem si připravit pár doporučení z mé vlastní praxe.

4.4.1 Revize úkolů – Jednou za rok

Všichni to známe. V osobním životě se tomu říká novoroční předsevzetí. Máme je i v práci a nejčastěji nad nimi přemýšlíme na přelomu roku. Jsou to ty velké věci, kterých chceme do konce roku dosáhnout.

„Navýšit obrát o 20% oproti loňskému roku.“

„Dokončit projekt pro klienta XY.“

„Spustit nový web.“

...

Někdy se těmto úkolům říká „Projekty“, ale v podstatě jde o totéž. Dosáhnout něčeho (ideálně kvantitativně měřitelného) a dosáhnout toho ve stanoveném čase. Tyto úkoly se nám rozpadají na menší úkoly.

4.4.2 Revize úkolů – Jednou za měsíc

Tyto revize jsou velmi důležité. Pomáhají nám uvědomit si, zda pořád jdeme za těmi velkými cíli, které jsme si stanovili v rámci roční revize.

Pokud se plán změnil, můžeme je samozřejmě změnit. Měsíční revize nám umožňují být flexibilní a nečekat zase až na konec roku, abychom se ohlédlí a zjistili, zda jsme dosáhli všeho, co jsme chtěli.

4.4.3 Revize úkolů – Jednou za týden

Takticko-operativní revize – plán týdne. Čeho chci tento týden dosáhnout tak, abych postupně pracoval i na těch velkých věcech. Všichni jsme totiž zavaleni operativou, a pokud si každý týden nestanovíme i pár strategických úkolů, na konci roku se můžeme ocitnout v situaci, kdy jsme se nepohnuli z místa.

Nejlepší je podle mě tyto revize dělat vždy v pondělí ráno či v neděli večer. Ovšem někdo volí pátek odpoledne, aby měl ještě před dalším pracovním týdnem jasno a o víkendu v sobě větší klid. Někdo doporučuje úterý ráno, protože pondělí dopoledne, či celé je plné operativní činnosti. Ono hodně záleží na typu vaší práce.

Důležité je dělat je opravdu každý týden a pravidelně. Zaberou zpravidla jen půl hodiny a je dobré u nich mít úplný klid (a ne vyzvánějící telefon).

4.4.4 Revize úkolů – Jednou za den

Stihli jsme včera všechno? Můžeme to, co jsme včera nestihli, udělat dnes nebo to naplánujeme na jindy? Co chceme a můžeme dnes dokončit? Malá 5 min revize při ranní kávě nám může hodně pomoci udržet se v sedle. Týdny letí příliš rychle na to, abychom dělali revize vždy jen každé pondělí.

Vždy si úkoly na začátku dne přepínáte, pokud jste je včera nestihli. Nenechávejte je nesplněné, tedy jak v Outlooku, tak v eWay-CRM „červené“. „Červená“ představuje takový malý psychologický trik, který slouží k tomu, aby na vás tato výrazná barva (značící zpožděný úkol) pořád působila.

Vždy uvádím příklad mého kolegy, který měl ve svém Outlooku všechny úkoly červené a jen jeden byl naplánovaný na zítřek – a byl tudíž ještě zobrazený černou barvou. Ten černý úkol mezi těmi červenými svítil jako maják na zatažené obloze. Po kterém úkolu si myslíte, že kolega sáhl jako po prvním? Ano, po tom, který měl být hotový až zítra. Těch ostatních, které měly být už dávno hotové, si na začátku vůbec nevšímal.

4.4.5 Revize Inboxu – Jednou za půl hodiny / hodinu

Zde se nejedná o revizi naplánovaných úkolů, ale o revizi Inboxu. Tedy místa, kam si značíte příchozí požadavky. Opět uvedu příklad z e-mailů, na kterém bude vše jasné.

Pokud píšete report nadřazenému a necháváte se neustále vyrušovat příchozími zprávami nebo telefonáty (pokud samozřejmě není v popisu vaší práce odpovídat hned), pak se vám může lehce stát, že tento report budete psát celý den. Všem doporučuji vypínat si takové ty malé notifikace, které Microsoft Outlook zobrazuje, když vám přijde e-mail. Je v nich totiž vidět odesílatel, předmět a pár slov z textu e-mailu. A pokud na vás blikne zpráva od rozčileného klienta, který vás hned v úvodu častuje vybranými výrazy, chce to notnou dávku stoického klidu, abyste e-mail neotevřeli. Odpověď pár minut počká. Až budete mít hotovou záležitost, na které právě pracujete, můžete zkontrolovat Inbox a všechny zprávy korektně zpracovat.

Dvojnásob toto platí o mobilních telefonech. Zkuste si nejen vypnout zvuk, ale položit si mobil někam dál nebo aspoň displejem dolů. Uvidíte sám, jak se vám bude lépe pracovat.

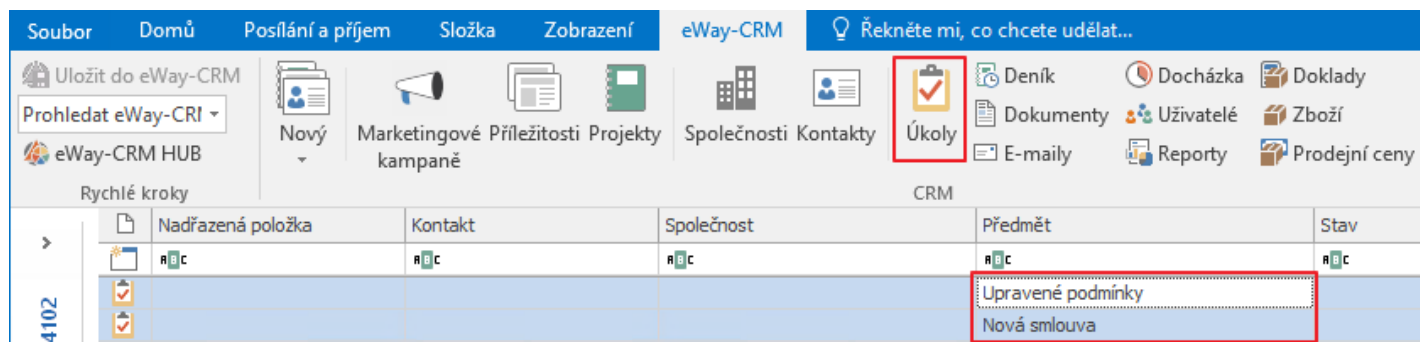
5 GTD – Prakticky v eWay-CRM

V předchozí kapitole jsme si nastínili základní stavební kameny metodiky a nyní se pojdme detailněji podívat na to, jak ji implementovat v praxi v eWay-CRM

Pokud ještě eWay-CRM nemáte, nainstalujte si ji na vyzkoušení zdarma [zde](#). eWay-CRM se zcela integrálně propojí s vaším Outlookem, takže budete dál pracovat ve známém prostředí, jen s mnohými novými moduly a možnostmi.

V každém případě je v eWay-CRM modul Úkoly, který používáme pro plánování práce. Zatímco kalendář nám dále slouží hlavně pro evidenci schůzek, pro zaznamenávání a sledování toho, co je třeba udělat, jsou tu Úkoly.

Úkoly jsou snadno dostupné z hlavního panelu nástrojů v eWay-CRM.



Nadřazená položka	Kontakt	Společnost	Předmět	Stav
			Upravené podmínky	
			Nová smlouva	

Karta každého z důležitých modulů má i záložku Úkoly. Pokud si například otevřete nějaký projekt, na záložce Úkoly uvidíte jen ty, které se vážou k dané zakázce.

Seznam úkolů nabízí pohled na všechny úkoly ve vaší společnosti, takže lze snadno pracovat s úkoly v týmech. Můžete si je seskupit dle klientů, projektů, řešitelů, termínů či jakýchkoliv jiných parametrů. Seznam úkolů je velmi flexibilní a každý si jej umí uzpůsobit tak, jak potřebuje. Nechybí ani funkce podmíněného formátování, takže úkoly konkrétní kategorie mohou být pro přehlednost například podbarveny žlutě. Pro více informací o možnostech přizpůsobení seznamů se prosím podívejte na [následující článek](#).

Úkol lze vytvořit na pár kliknutí myši či přímo z e-mailu. Když vám tedy někdo napíše, zprávu si snadno převedete na úkol.

A co je na tom nejlepší, všechno je k dispozici i na tabletu či mobilním telefonu, a to jak s operačním systémem iOS i Android.

Pojďme si to společně celé postupně projít.

Myslím, že teď už dobře víte, jak vám dobře provedená metoda GTD může ve spojení s eWay-CRM pomoci. Pokud máte zájem o další informace o GTD, napište nám na info@eway-crm.cz, rádi vás pozveme na náš nejbližší seminář. Pokud stojíte o školení na jiné téma, pak nám také napište na info@eway-crm.cz.

Pro ty, co s eWay-CRM teprve začali, pak doporučujeme především kontaktovat našeho obchodního zástupce na info@eway-crm.cz.

5.1 Příprava – Inbox v Outlooku

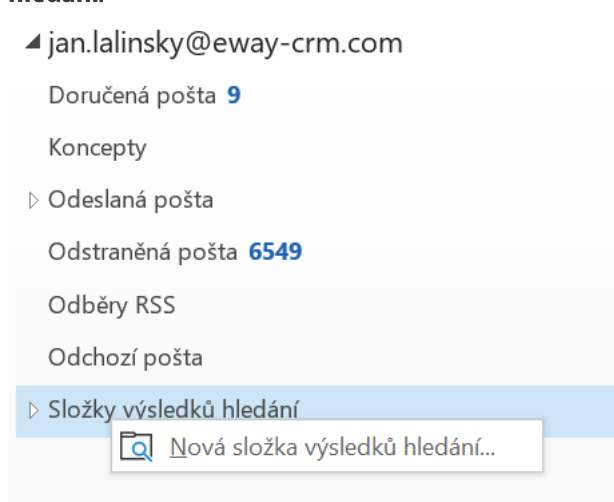
Pro účely GTD budeme nejprve potřebovat vytvořit v Outlooku Inbox. Tedy místo, ve kterém budeme zaznamenávat příchozí požadavky. Klíčové je, abychom v Inboxu viděli jen nezpracované požadavky. Tzn. pohled do celé Doručené pošty je nevhodný. V přemíře e-mailů se těžko hledá, který z požadavků už jsme zpracovali, a který ještě ne.

Dá se to řešit snadno. Pokud e-mail zpracujete, ručně ho přesunete do jiné složky. Pro tyto účely si například v Outlooku můžete udělat složku Zpracované požadavky. Vždy, když e-mail zpracujete, tak si ho tam přesunete. Drag-and-drop. Je to snadné.

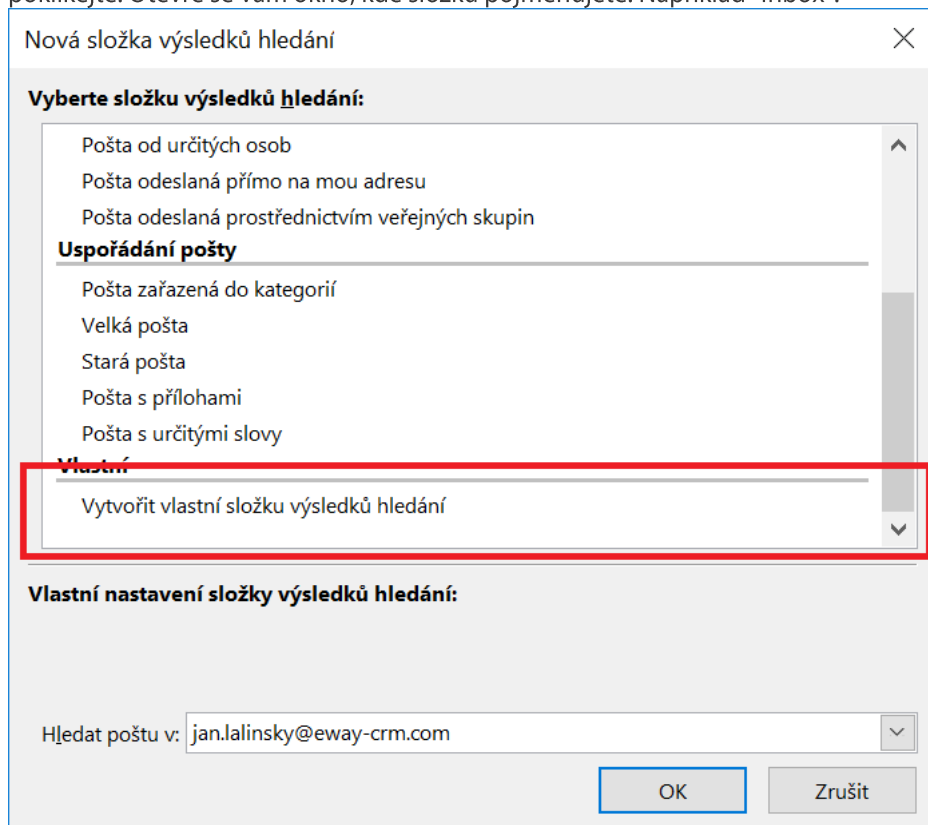
Existuje ale elegantnější řešení za pomoci Složky rychlého hledání. Uděláte si jakýsi "pohled" do Doručené složky tak, aby se vám zobrazovaly jen zprávy, které jste ještě nezpracovali. Když zprávu zpracujete, tak si ji jednoduše zafajfknete. V Doručené poště pořád zůstane, ale v Inboxu už ne.

Pojďme na to:

1. V Microsoft Outlooku si klepněte pravým tlačítkem na **Složky výsledků hledání** a zvolíte **Nová složka výsledků hledání**.



2. V okně, které se zobrazí, vyberte poslední možnost **Vytvořit vlastní složku výsledků hledání**. Dvakrát na volbu poklikejte. Otevře se vám okno, kde složku pojmenujete. Například "Inbox".



Nová složka výsledků hledání

Vyberte složku výsledků hledání:

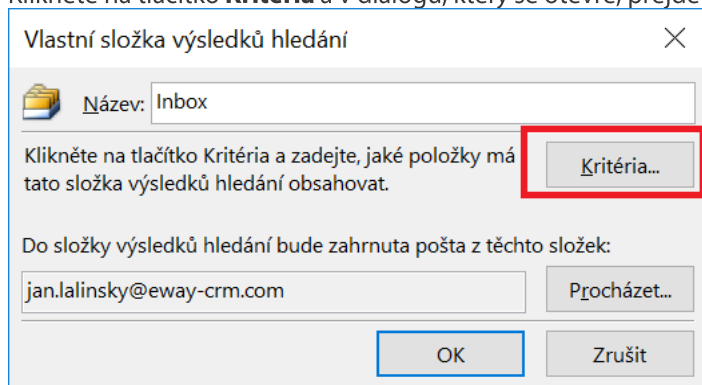
- Pošta od určitých osob
- Pošta odeslaná přímo na mou adresu
- Pošta odeslaná prostřednictvím veřejných skupin
- Uspořádání pošty**
- Pošta zařazená do kategorií
- Velká pošta
- Stará pošta
- Pošta s přílohami
- Pošta s určitými slovy
- Vlastní**
- Vytvořit vlastní složku výsledků hledání

Vlastní nastavení složky výsledků hledání:

Hledat poštu v: jan.lalinsky@eway-crm.com

OK Zrušit

3. Klikněte na tlačítko **Kritéria** a v dialogu, který se otevře, přejděte na záložku **Další volby**.



Vlastní složka výsledků hledání

Název: Inbox

Klikněte na tlačítko Kritéria a zadejte, jaké položky má tato složka výsledků hledání obsahovat.

Kritéria...

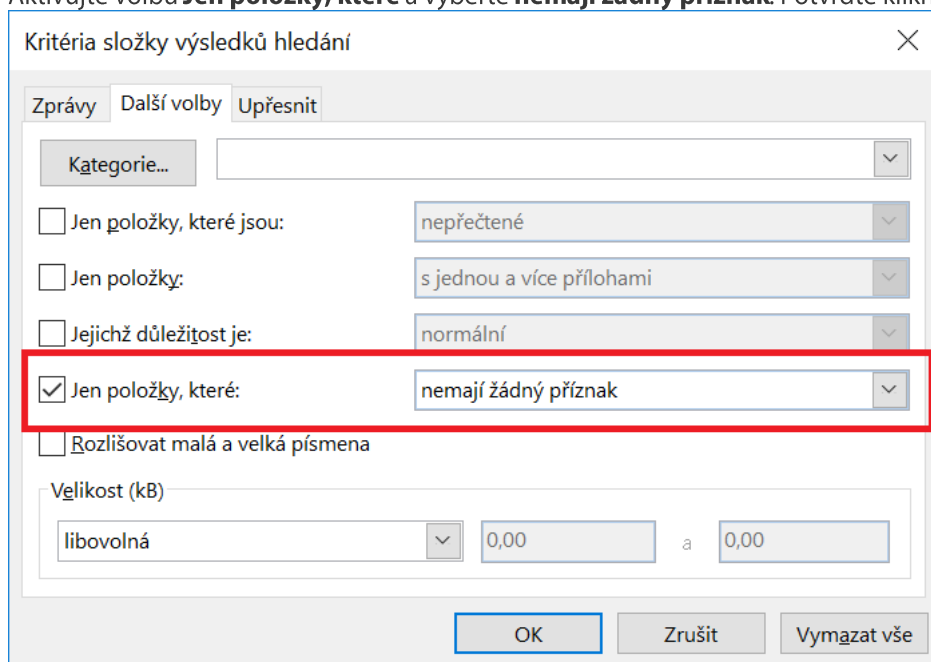
Do složky výsledků hledání bude zahrnuta pošta z těchto složek:

jan.lalinsky@eway-crm.com

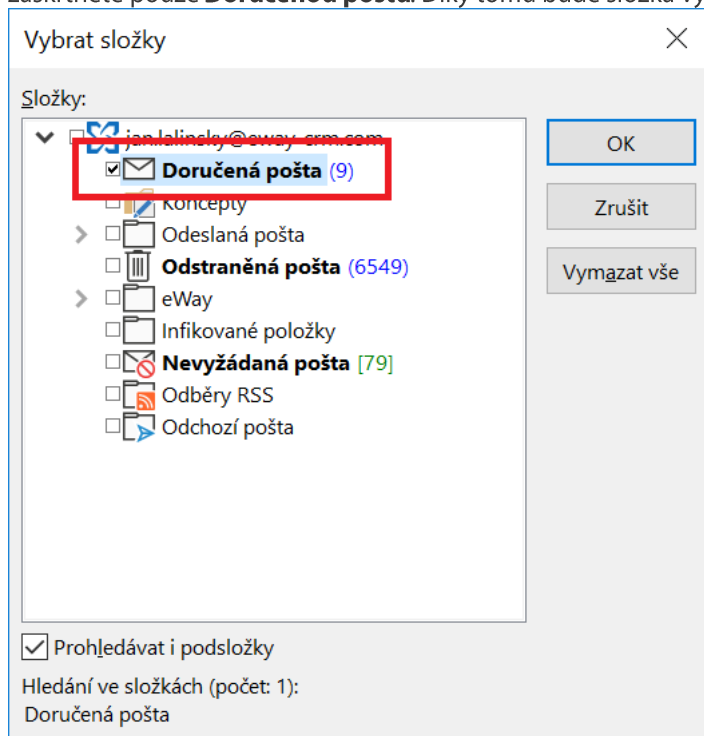
Procházet...

OK Zrušit

4. Aktivujte volbu **Jen položky, které** a vyberte **nemají žádný příznak**. Potvrďte kliknutím na tlačítko **OK**.



5. Vráťte se zpět na obrazovku **Vlastní složka výsledků hledání**. Nyní klikněte na tlačítko **Procházet**.
6. Zobrazí se vám strom složek v Microsoft Outlooku. Vyškrtněte volbu, která reprezentuje vaši poštovní schránku a zaškrtněte pouze **Doručenou poštu**. Díky tomu bude složka výsledků hledání "koukat" pouze do doručené pošty.

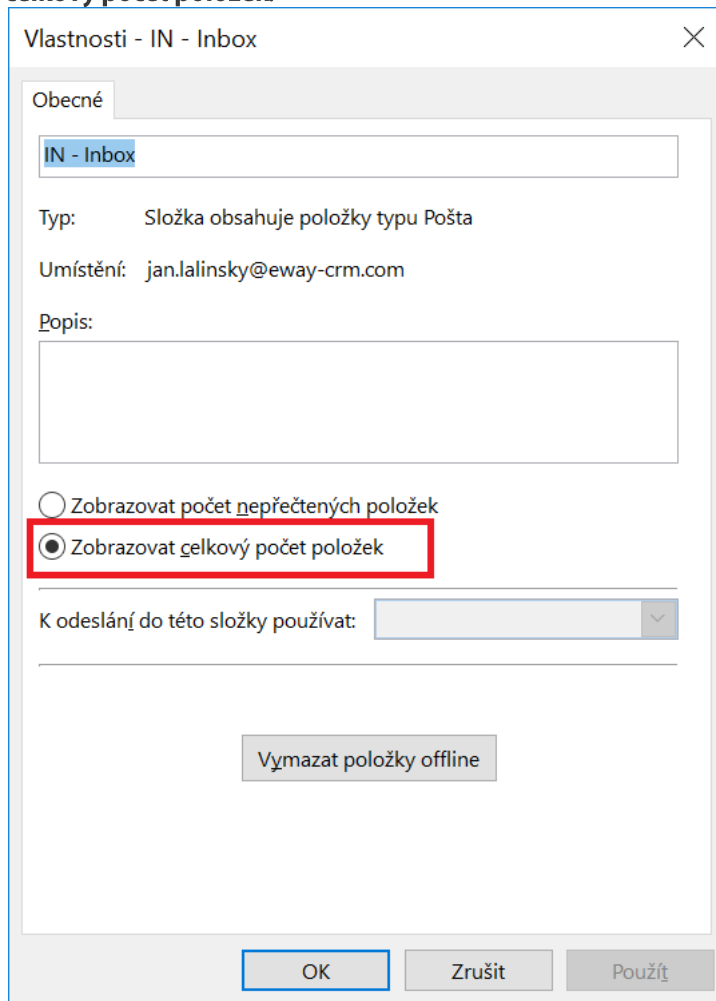


7. Potvrďte kliknutím na tlačítko **OK**.

Nyní máte vytvořenou složku výsledků hledání. Metodou táhni-a-puť si ji můžete přetáhnout do oblíbených položek v Outlooku. Abyste ji měli pořád na očích. Toto je váš nový Inbox. Zde budete kontrolovat příchozí e-maily.

Pojďme si ho ale ještě malinko vyšperkovat.

1. Klikněte na Inbox pravým tlačítkem a dejte **Vlastnosti**.
2. V okně zvolte **Zobrazovat celkový počet položek**.



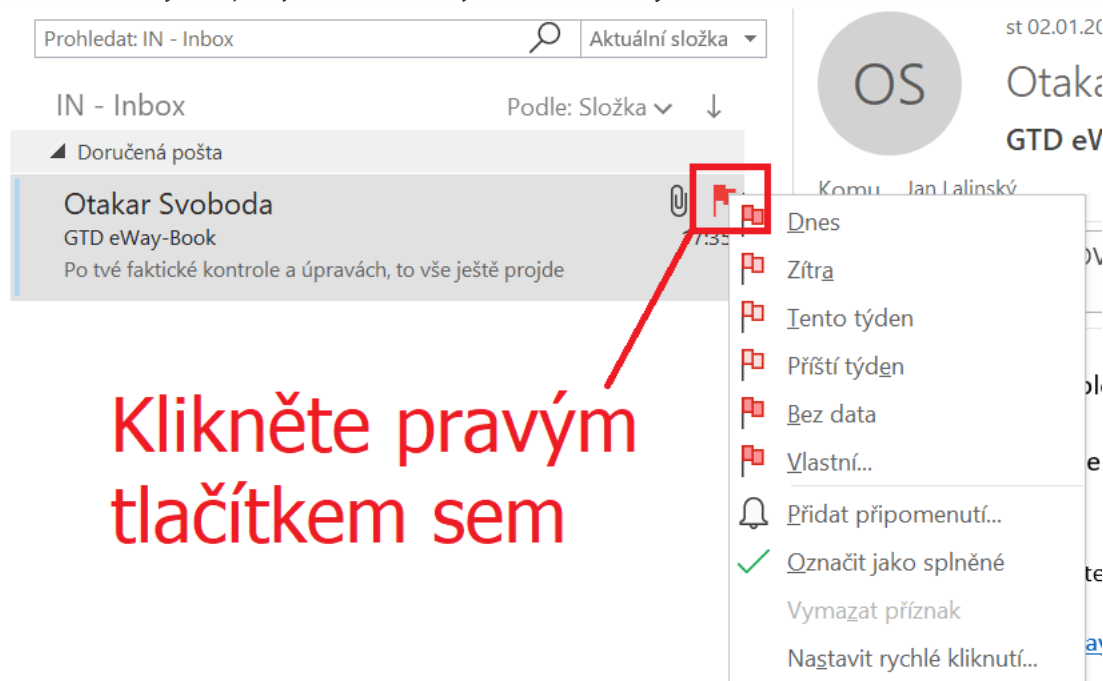
3. Klikněte na tlačítko **OK**.

Nyní se vám bude u názvu Inbox zobrazovat číslo, které značí celkový počet nezpracovaných e-mailů. Pokud některý z nich zpracujete, číslo se zmenší.

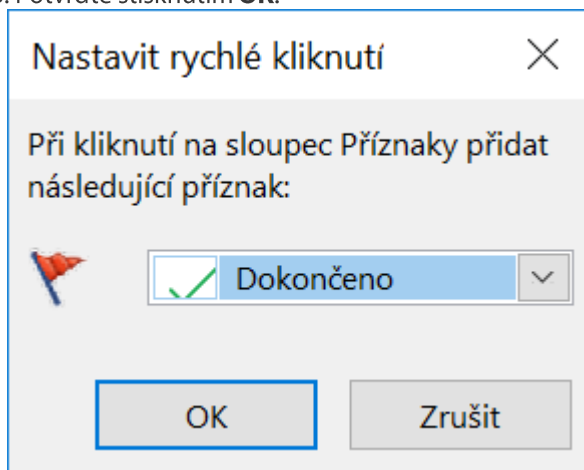
GTD mluví o "zero inbox", tedy pravidlu "prázdného inboxu". Při hodinových revizích vždy inbox vyčistěte. Nikdy se vám nesmí stát, že budete mít v inboxu zprávy, ke kterým se "vrátíte později". Ne. Pokud se k něčemu chcete vrátit později, zprávu naplánujte na později (Krok 3). Jinak byste měli dvě místa, kam si chodíte pro úkoly. A to je špatné.

Poslední ulehčení – nastavíme si příznak rychlého kliknutí. Díky tomu budeme moci e-maily označovat jako zpracované na jeden klik.

1. Najedte myškou na nějaký e-mail, resp. na vlaječku, která se zobrazuje v pravé horní části rámečku se zprávou.
2. Klikněte na vlaječku pravým tlačítkem a vyberte **Nastavit rychlé kliknutí**.



3. V okně vyberte možnost **Hotovo**. Potvrďte stisknutím **OK**.

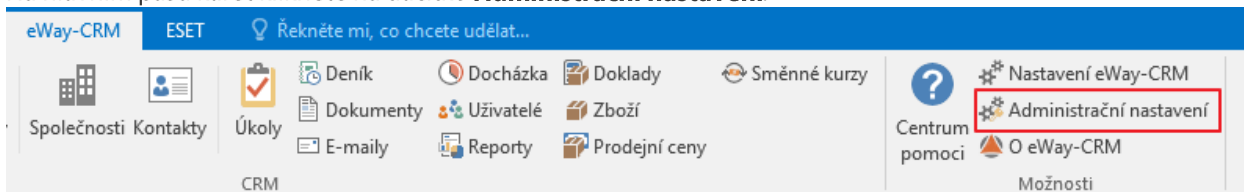


Nyní, pokud kliknete na e-mail, resp. na vlaječku levým tlačítkem, zpráva se označí jako "Zpracovaná". Díky tomu z Inboxu zmizí. Z Outlooku však ne. Najdete ji v Doručené poště, s příznakem fajfky. Ale v Inboxu už nebude.

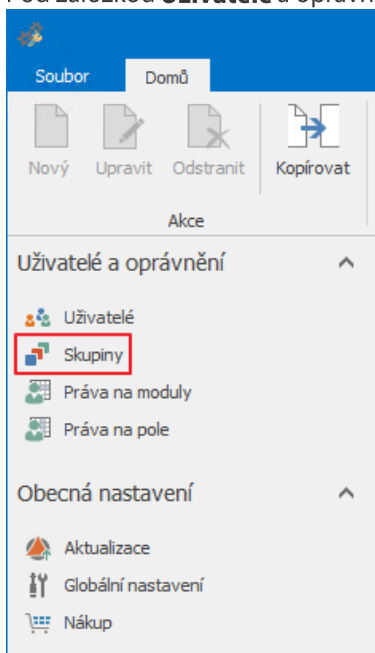
5.2 Příprava – Udělejte si kategorie (kontexty)

V eWay-CRM používáme pro kontexty modul Kategorie.

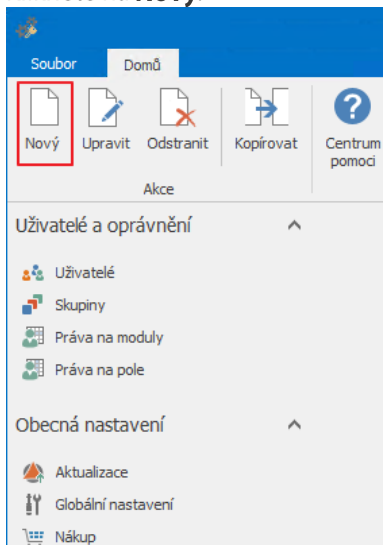
1. Na hlavním pásu karet klikněte na tlačítko **Administrační nastavení**.



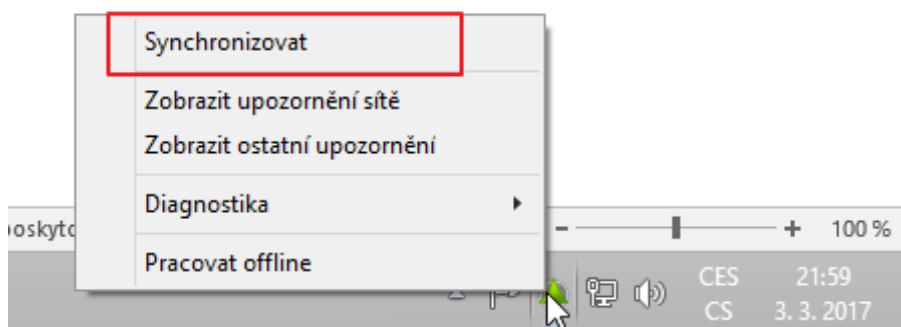
2. Pod záložkou **Uživatelé** a oprávnění klikněte na **Skupiny**.



3. Klikněte na **Nový**.



4. Specifikujte **Název skupiny**, zaškrtněte **Kategorie** a klikněte na tlačítko OK. Můžete si vytvořit kategorie podle návodu výše:
 - a. Musí být dnes
 - b. Telefon
 - c. E-mail
 - d. Kancelář
 - e. Číst / přemýšlet
 - f. Kontrolovat
5. Vyčkejte 30 sekund na automatickou synchronizaci nebo můžete synchronizaci spustit manuálně. Manuálně synchronizaci spustíte tak, že v systémové liště pravým tlačítkem myši kliknete na eWay-CRM agenta a vyberete **Synchronizovat**.

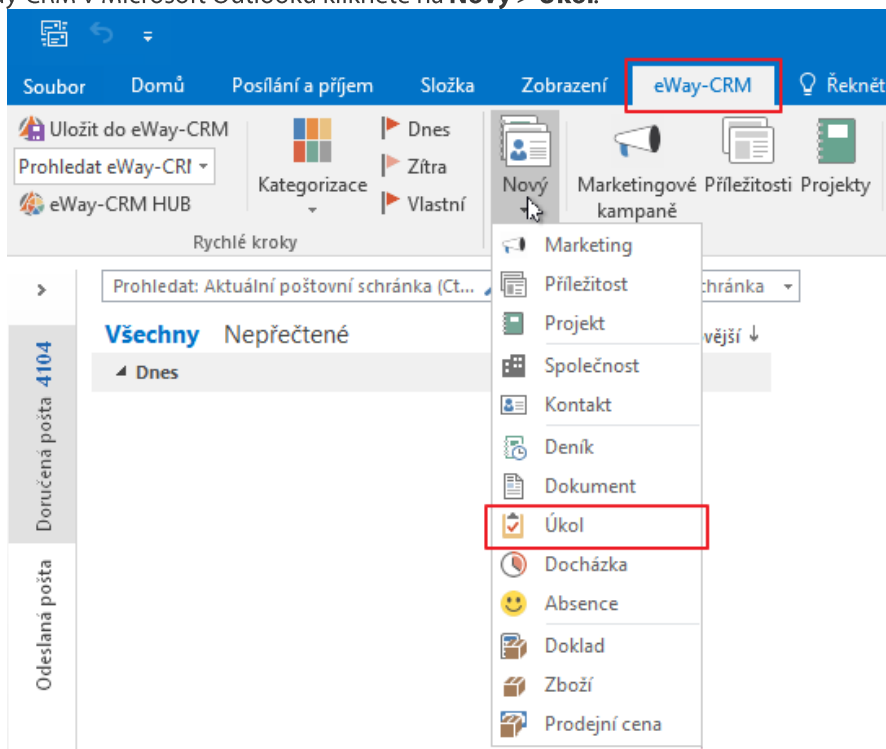


6. Nyní jste připraveni úkoly zařazovat do kategorií (kontextů).

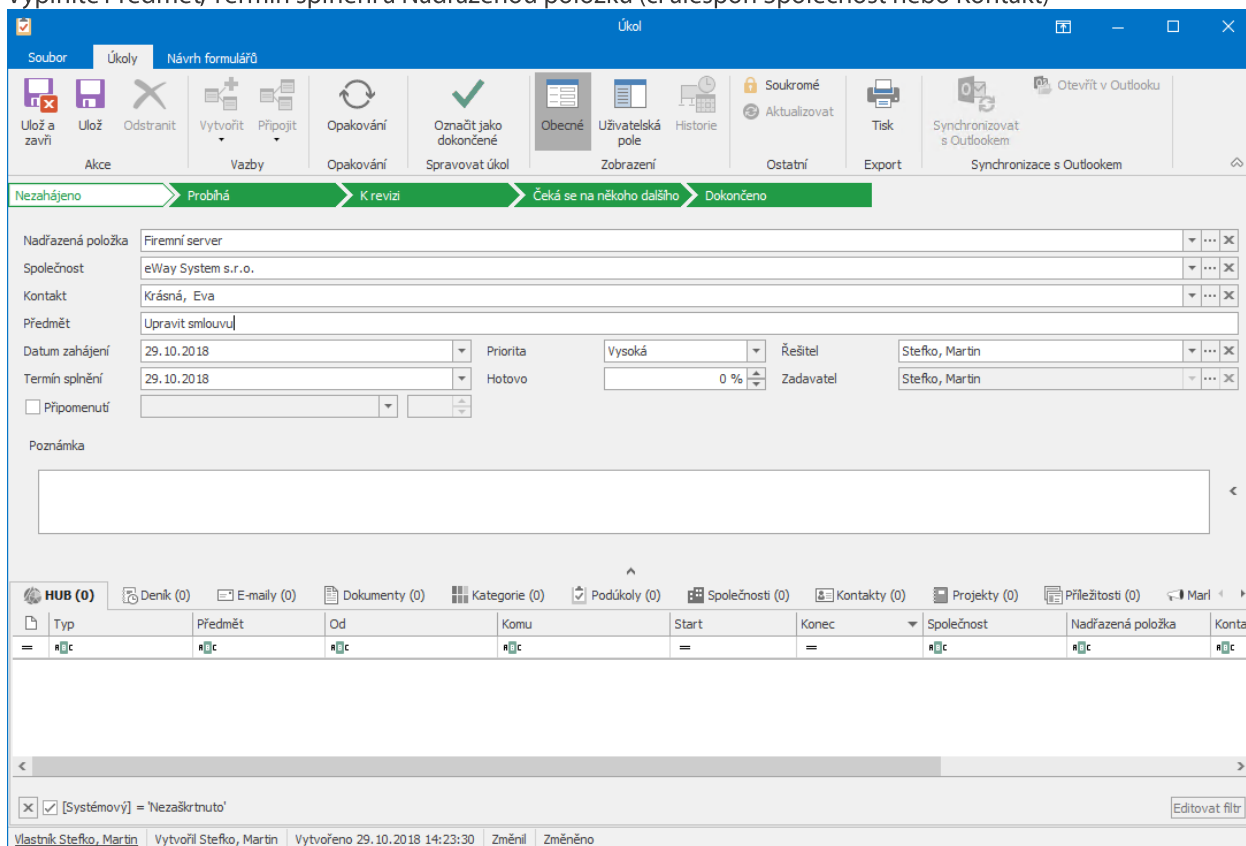
5.3 Jak vytvořit nový úkol – ručně (Kroky 2 a 3 - Zaznamenávání a Naplánování)

5.3.1 Jak vytvořit úkol v panelu eWay-CRM v Microsoft Outlooku

1. V pásu karet eWay-CRM v Microsoft Outlooku kliknete na **Nový > Úkol**.



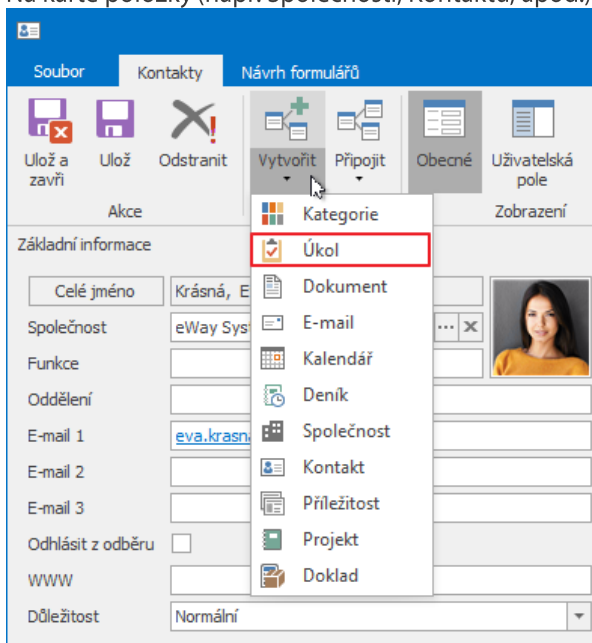
2. Vyplníte Předmět, Termín splnění a Nadřazenou položku (či alespoň Společnost nebo Kontakt)



3. Klikněte na tlačítko **Ulož**.
4. GTD nám ještě velí k úkolu přiřadit kontext (kategorii). Klikněte tedy na tlačítko **Připojit** a vyberte **Kategorie**.
5. Vyberte tu správnou a stiskněte **OK**.
6. Úkol ještě jednou uložte.

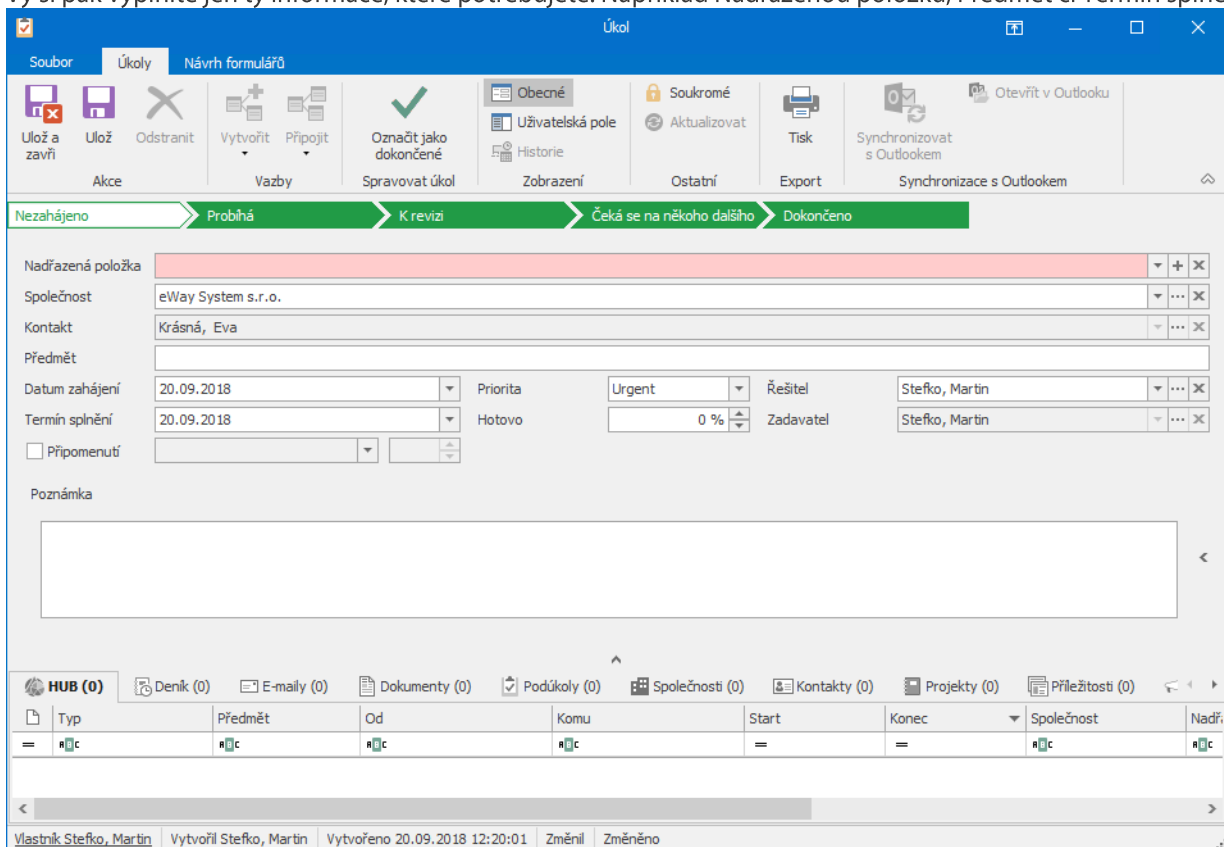
5.3.2 Jak vytvořit úkol z karty položky eWay-CRM (např. Společnosti)

1. Na kartě položky (např. Společnosti, Kontaktu, apod.) kliknete na **Vytvořit > Úkol**.



2. Položka, z níž úkol vytváříte, bude automaticky doplněna. Pokud se jednalo například o projekt, doplní se i společnost a kontakt z projektu.

Vy si pak vyplníte jen ty informace, které potřebujete. Například Nadřazenou položku, Předmět či Termín splnění.

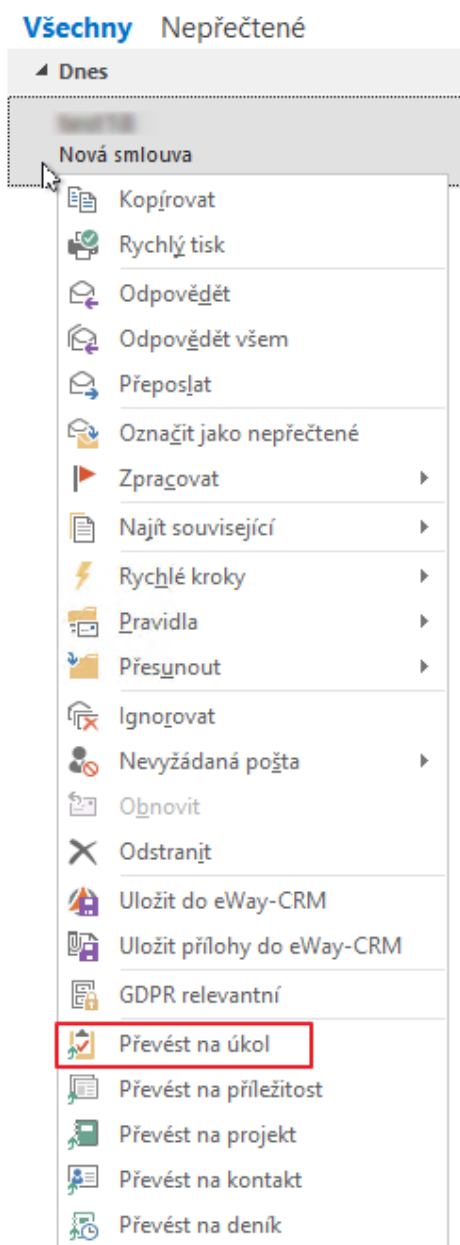


The screenshot shows the 'Úkol' (Task) form in the eWay CRM interface. The form is divided into several sections: 'Nadřazená položka' (Parent item), 'Společnost' (Company), 'Kontakt' (Contact), 'Předmět' (Subject), 'Datum zahájení' (Start date), 'Termín splnění' (Due date), 'Priorita' (Priority), 'Řešitel' (Resolver), 'Zadavatel' (Assigner), and 'Poznámka' (Note). The 'Nadřazená položka' field is highlighted in red. The 'Společnost' field is filled with 'eWay System s.r.o.' and the 'Kontakt' field is filled with 'Krásná, Eva'. The 'Předmět' field is empty. The 'Datum zahájení' field is filled with '20.09.2018' and the 'Termín splnění' field is filled with '20.09.2018'. The 'Priorita' field is set to 'Urgent' and the 'Řešitel' field is filled with 'Stefko, Martin'. The 'Zadavatel' field is filled with 'Stefko, Martin'. The 'Poznámka' field is empty. The form also includes a progress bar at the top and a list of tasks at the bottom.

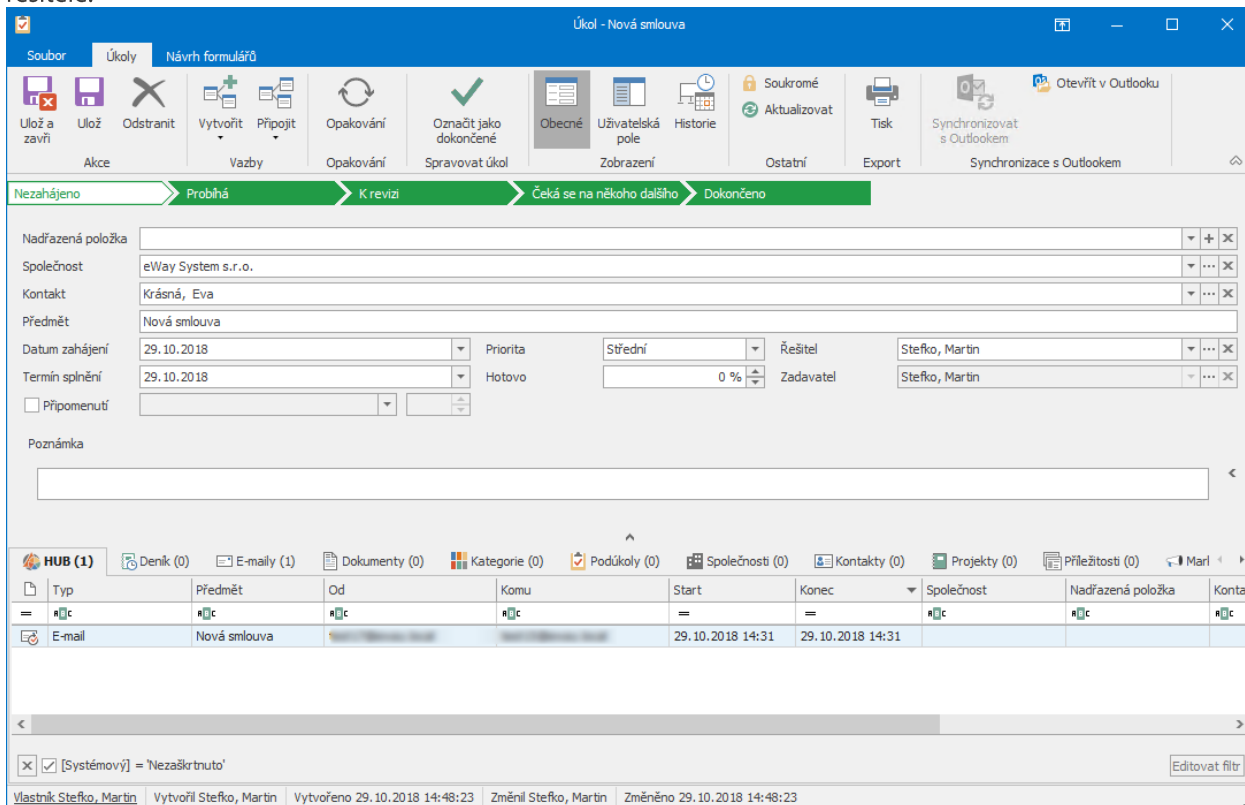
3. Klikněte na tlačítko **Ulož**.
4. GTD nám ještě velí k úkolu přiřadit kontext (kategorii). Klikněte tedy na tlačítko **Připojit** a vyberte **Kategorie**.
5. Vyberte tu správnou a stiskněte **OK**.
6. Úkol ještě jednou uložte.

5.4 Jak převést e-mail na úkol (Kroky 2 a 3 - Zaznamenávání a Naplánování)

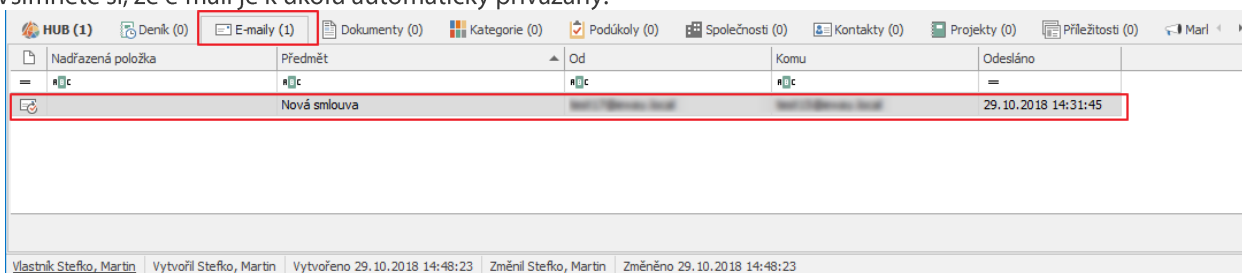
1. Klikněte na e-mail pravým tlačítkem.
2. Vyberte **Převést na úkol**.



- V případě, že má e-mail vyplněnou Nadřazenou položku, dojde k jejímu předvyplnění na novém úkolu. Předmět e-mailu se použije jako Předmět nového úkolu. Vy už si tak jen zvolíte datum, kdy chcete mít úkol hotový. Případně změníte řešitele.



- Klikněte na tlačítko **Ulož**.
- Všimněte si, že e-mail je k úkolu automaticky přivázaný.



Typ	Nadřazená položka	Předmět	Od	Komu	Odesláno
E-mail		Nová smlouva			29.10.2018 14:31:45

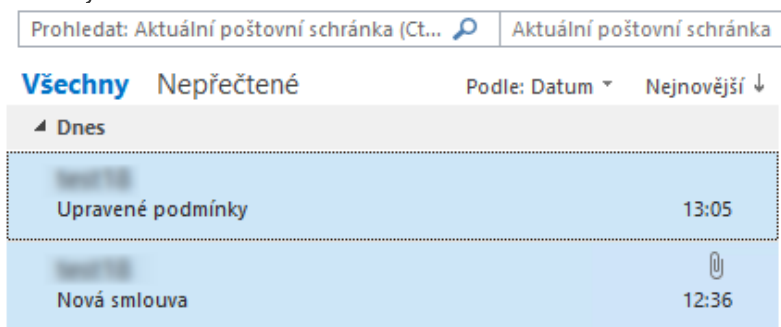
- GTD nám ještě velí k úkolu přiřadit kontext (kategorii). Klikněte tedy na tlačítko **Připojit** a vyberte **Kategorie**.
- Vyberte tu správnou a stiskněte **OK**.
- Úkol ještě jednou uložte.

5.5 Jak RYCHLE převést e-mail na úkol (Krok 2 - Zaznamenávání)

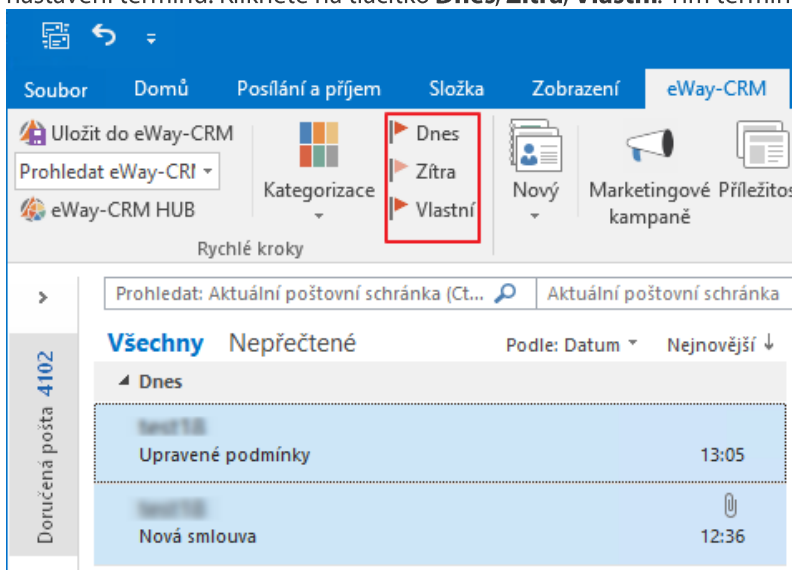
5.5.1 Příchozí e-mail

Tato funkce se výborně hodí v případě, kdy ráno chcete v rychlosti proběhnout Doručenou poštu e-maily si naplánovat.

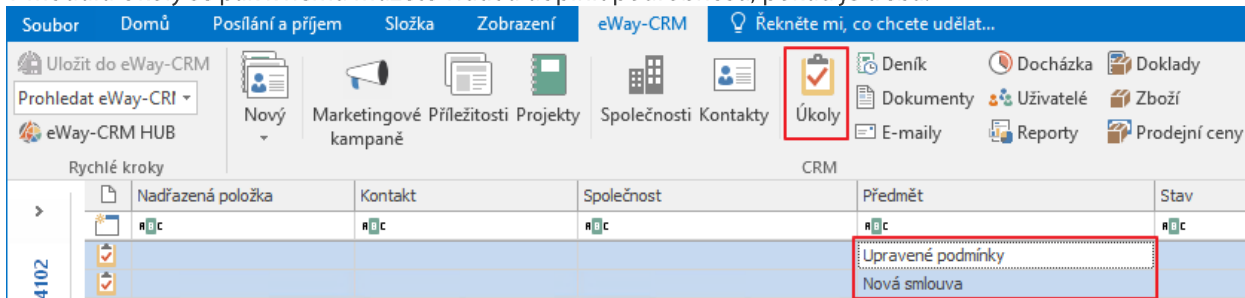
1. Označte jeden nebo více e-mailů v Outlooku.



2. V pásu karet máte k dispozici tlačítko **Kategorizace**. Zde vyberete kontext. Dále jsou tam k dispozici tlačítka pro rychlé nastavení termínu. Klikněte na tlačítko **Dnes, Zítřa, Vlastní**. Tím termín nastavíte.

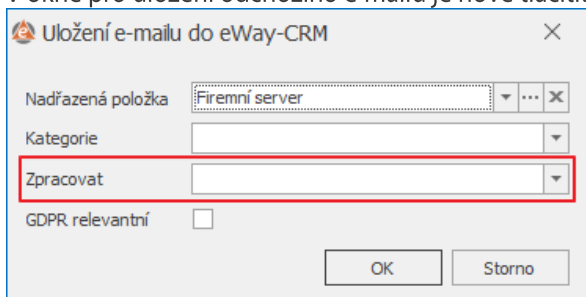


3. E-mail se automaticky převede na úkol a s úkolem se sváže. E-mail tak najdete na kartě úkolu.
4. V modulu Úkoly se pak k němu můžete vrátit a doplnit podrobnosti, pokud je třeba.



5.5.2 Odchozí e-mail

1. V okně pro uložení odchozího e-mailu je nové tlačítko **Kategorie** a **Zpracovat**.



Uložení e-mailu do eWay-CRM

Nadřazená položka: Firemní server

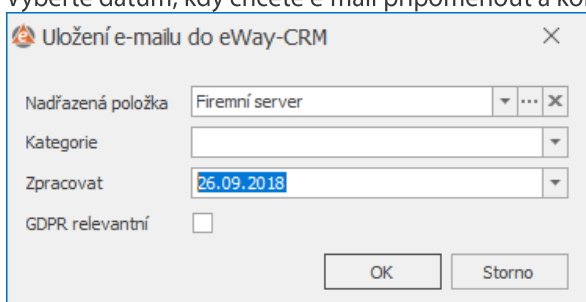
Kategorie:

Zpracovat:

GDPR relevantní: ☐

OK Storno

2. Vyberte datum, kdy chcete e-mail připomenout a kontext, do kterého má úkol spadnout. Pravděpodobně „Zkontrolovat“.



Uložení e-mailu do eWay-CRM

Nadřazená položka: Firemní server

Kategorie:

Zpracovat: 26.09.2018

GDPR relevantní: ☐

OK Storno

3. Klikněte na tlačítko **OK**.

5.6 Jak (hromadně) změnit kategorii (kontext) či termín úkolů (Krok 3 - Naplánování)

1. V eWay-CRM, v seznamu úkolů označte jeden či více úkolů a klikněte na ně pravým tlačítkem.
2. Pro změnu kategorie najedte myškou na volbu **Kategorie**. Zde můžete zaškrtnout či vyškrtnout kategorii podle toho, zda ji chcete úkolů přidat či odebrat. Kategorie se automaticky nastaví všem úkolům.
3. Pro změnu termínu najedte myškou na volbu **Zpracovat**. Máte od nás připravené rychlé volby (Dnes, Zítra, ...) a možnost Vlastní. Tam si můžete nastavit libovolné datum. I zde je nové datum nastaveno všem úkolům.

Nadřazená položka	Kontakt	Společnost	Předmět
Firemní server	Krásná, Eva	eWay System s.r.o.	Upravené podmínky
Firemní server	Krásná, Eva	eWay System s.r.o.	Nová smlouva

Otevřít

Tisk

✓ Označit jako dokončené

✉ Poslat e-mail

📧 Otevřít v Outlooku

🔄 Synchronizovat s Outlookem

📁 Kategorie

📅 Zpracovat

📄 Exportovat seznam

✕ Odebrat

Dnes

Zítra

Tento týden

Příští týden

Bez data

Vlastní...

🔔 Přidat připomenutí...

✓ Označit jako dokončené

5.7 Přehled úkolů v eWay-CRM pro Outlook (Krok 4 - Revize)

Pro účely GTD se nám budou hodit dva pohledy – „GTD dnes“ a „GTD týden“.

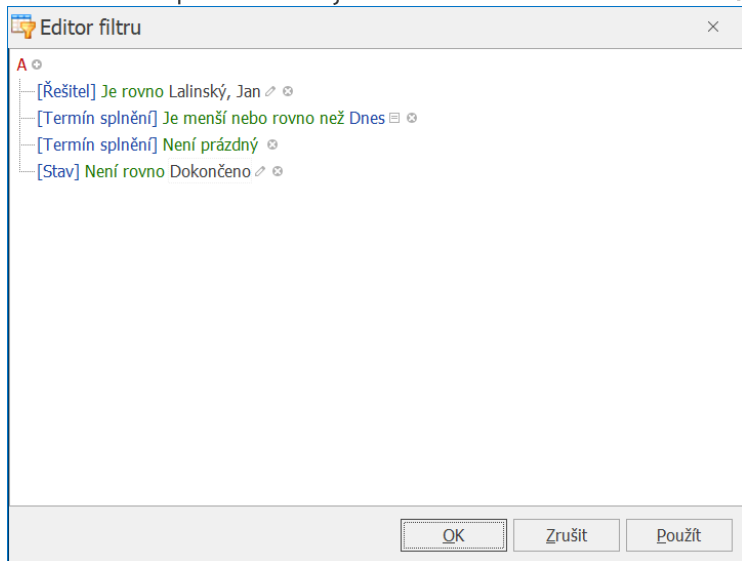
První z pohledů nám nabízí náhled na ty úkoly, na které se máme bezprostředně soustředit. Tedy na ty dnešní a zpožděné. Někteří lidé zde rádi vidí i zítřejší úkoly (aby viděli, co je zítra čeká a mohli dnes přidat), ale není to nutné.

Druhý z pohledů se hodí na týdenní revize. Uvidíme v něm úkoly rozplánované do jednotlivých dnů.

Pojďme si pohledy vytvořit. Využívat budeme funkce pro práci se seznamem. Problematika je komplexněji popsána [zde](#).

5.7.1 GTD dnes

1. V seznamu úkolů v eWay-CRM klikněte pravým tlačítkem na záhlaví libovolného sloupce a vyberte **Výběr sloupců**.
2. V pravém dolním rohu se vám objeví malé okno se seznamem všech dostupných sloupců. Prostým přetažením si můžete do tabulky přidávat nové sloupečky. Nebo zase ubírat.
3. Přesvědčte se, že v seznamu úkolů jsou sloupce Nadřazená položka, Společnost, Předmět, Termín splnění, Řešitel a Kategorie. Samozřejmě můžete přidat i jakékoliv jiné sloupce, ale nyní je nebudeme potřebovat.
4. Opět v seznamu úkolů v eWay-CRM klepněte pravým tlačítkem na záhlaví libovolného sloupce a tentokrát vyberte volbu **Editor filtru**.
5. Nastavte si filtr podle následujícího obrázku a klikněte na tlačítko **OK**.



6. Nyní pravděpodobně uvidíte už jen pár otevřených úkolů. Přejdeme k předposlednímu kroku. Klikněte pravým tlačítkem na sloupec **Kategorie** a vyberte **Seskupit podle tohoto pole**.

7. Váš TO DO list by mohl vypadat například takto.

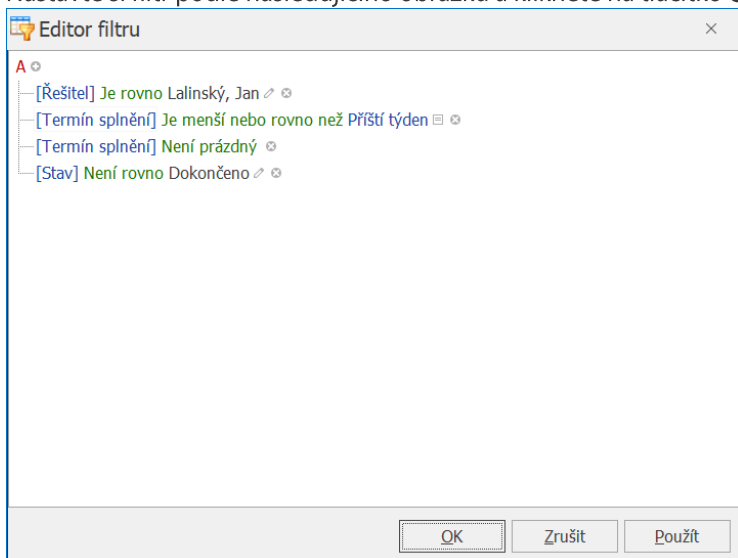
Kategorie	Společnost	Nadřazená položka	Předmět	Termín splnění	Zadavatel	Řešitel	Stav
☑	☑	☑	☑	=	☑	= Lalinský, Jan	☑
• IE-mail							
IE-mail	☑ COPLXIA CORPORATION LTD	COPLXIA CORPORATION LTD - On Demand	RE: eWay-CRM account "KHODAPARAST, Amir" is locked	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐
• ITelefon							
ITelefon	☑ Kompresory s.r.o.		Úkoly	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐
• IKancelář							
IKancelář	☑ eWay System s.r.o.	Marketing: Content: eWay-CRM Tips: eWay-Book: G...	Doplnit chybějící kapitoly	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐ Nezahájeno
IKancelář	☑ eWay System s.r.o.	Marketing	Master eWay HTML	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐
IKancelář	☑ eWay System s.r.o.	Marketing: Corporate Style: Design	Nastýlovat Welcome to eWay-CRM	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐ Nezahájeno
IKancelář	☑ eWay System s.r.o.	Management	Připravit plátky s Pizzou	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐ Nezahájeno
IKancelář	☑ eWay System s.r.o.	Sales	Zadat do výroby report prodeje obchodníků	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐ Nezahájeno
IKancelář	☑ eWay System s.r.o.	Marketing	zápiska služby Úschovna	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐
• @Čist a hodnotit							
@Čist a hodnotit	☑ eWay System s.r.o.	Management	RE: [Feature Upvote] New suggestion for eWay-CRM Outlook Addin	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐
@Čist a hodnotit	☑ eWay System s.r.o.	Management	Spolupráce v roce 2019	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐ Nezahájeno
• @Kontrola							
@Kontrola	☑ eWay System s.r.o.	Marketing: Corporate Style: Implementation	Mám bannery pro emaily na web?	02.01.2019	Lalinský, Jan	Lalinský, Jan	☐ Nezahájeno

8. Filtr si uložte pro pozdější použití. Pokud jste administrátor eWay-CRM, můžete ho dokonce i nasdílet ostatním kolegům. Návod je popsán [zde](#).

5.7.2 GTD týden

Tento pohled je velmi podobný pohledu GTD dnes a část kroků se opakuje. Pro přehlednost ale přikládáme plný návod.

1. V seznamu úkolů v eWay-CRM klikněte pravým tlačítkem na záhlaví libovolného sloupce a vyberte **Výběr sloupců**.
2. V pravém dolním rohu se vám objeví malé okno se seznamem všech dostupných sloupců. Prostým přetažením si můžete do tabulky přidávat nové sloupce. Nebo zase ubírat.
3. Přesvědčte se, že v seznamu úkolů jsou sloupce Nadřazená položka, Společnost, Předmět, Termín splnění, Řešitel a Kategorie. Samozřejmě můžete přidat i jakékoliv jiné sloupce, ale nyní je nebudeme potřebovat.
4. Opět v seznamu úkolů v eWay-CRM klepněte pravým tlačítkem na záhlaví libovolného sloupce a tentokrát vyberte volbu **Editor filtru**.
5. Nastavte si filtr podle následujícího obrázku a klikněte na tlačítko **OK**.



6. Nyní pravděpodobně uvidíte už jen pár otevřených úkolů. Přejdeme k předposlednímu kroku. Klikněte pravým tlačítkem na sloupec **Termín splnění** a vyberte **Seskupit podle tohoto pole**.

7. Úkoly se nyní seskupí podle termínu splnění, ne kategorie. Seznam si ještě můžete seřadit tak, aby nahoře byly nejstarší úkoly.
8. Filtr si uložte pro pozdější použití. Návod je popsáný [zde](#).

5.8 Jak to celé bude fungovat

Nyní k celému konceptu. Je to velice snadné:

1. Zaznamenávání požadavků:
Pokud jde o e-maily, ty vám automaticky chodí do složky výsledků hledání Inbox. Ostatní požadavky filtrujete sami. Sami rozhodujete o tom, kdy na vás necháte mluvit kolegu nebo zvednete telefon.
2. Zpracování požadavků:
Toto je jednoduché. U e-mailů zprávu smažete, přepošlete nebo na ni hned odpovíte. Nebo ji naplánujete.
3. Naplánování požadavků:
V případě e-mailů využijte funkci pro převod e-mailu na úkol nebo funkci pro rychlý převod emailu na úkol. Jakmile e-mail převedete, nastavte mu příznak Dokončeno. Tím vám zmizí z Inboxu.

Ostatní úkoly do eWay-CRM zadávejte ručně – viz kapitola výše.
4. Běžná práce / Revize úkolů:
K běžné práci i revizi nám báječně poslouží naše uložené pohledy. Vždy se starejte o to, aby byl váš inbox čistý, aby všechny úkoly měly kategorii, a abyste je neměli červené.

Tot' vše ☺

6 Jednoduché praktické tipy pro vás, jak na vaše Úkoly

Ještě, než si vyhrnete rukávy a pustíte se do práce, připravili jsme pro vás pár poznatků z praxe. Jak jsem říkal, metodiku používám osobně už více než 10 let a úspěšně jsem ji implementoval k nám do firmy, kde tento styl práce úspěšně sdílíme s ostatními kolegy. Mnohokrát jsem ji školil i naše klienty a měl tak možnost konzultovat postřehy a zpětnou vazbu mnoha uživatelů.

6.1 Matice plánování času dle Stephena Coveyho

Stephen Covey ve své knize 7 návyků skutečně efektivních lidí (Covey, 2007) popisuje něco, čemu říká „Matice plánování času“. Covey ji prezentuje v souvislosti s jedním ze svých návyků a já jsem si ji osvojil jako takovou malou pomůcku, která mi pomáhá na chvíli se zamyslet vždy, než se pustím do některého z úkolů.

Má podobu čtverce, který obsahuje dva sloupce a dva řádky. Úkoly v levém sloupci mají velkou prioritu – jsou urgentní. Úkoly v pravém sloupci nemají velkou prioritu a mohou počkat – jsou neurgentní. Úkoly v prvním řádku jsou důležité. Pokud je nesplníme, určitě to dřív nebo později pocítíme. Úkoly v druhém řádku nejsou tak důležité, abychom se jimi zabývali.

		Priorita	
		Urgentní	Neurgentní
Důležitost	Důležité	1	2
	Nedůležité	3	4

- Úkoly z kategorie 1 jsou urgentní a důležité.
Důležitý slib, který jsme dali klientovi a u něhož se blíží termín. Například „Připravit nabídku“.
- Úkoly z kategorie 2 jsou urgentní, ale nedůležité.
Nemusíme na nich pracovat dnes, počkají do zítřka. Nebo klidně i déle. Ale jsou důležité natolik, že by nám do budoucna mohly ušetřit čas. Například „Implementovat v eWay-CRM modul pro generování nabídek“. Díky němu budou mít obchodníci schopní dělat nabídky rychleji a ušetříme tak všichni spoustu času. Nabídky ale dělají už teď, takže když to chvíli počká, nic se nestane. Když se to ale povede, budou je dělat mnohem rychleji a víc času tak budou moci věnovat samotnému prodeji.
- Úkoly z kategorie 3 jsou urgentní, ale není důležité, zda je uděláme my osobně.
Jsou to tzv. „kandidáti na delegování“. Například „Vystavit fakturu“ v případě, že na to máme fakturační oddělení. Je to urgentní, protože klient si to žádá. Je to dokonce i příjemné, protože přinášíme firmě peníze. Ale já jsem obchodník a fakturu může stejně tak dobře udělat kolegyně z fakturačního. Mohu ho tedy delegovat.
- Úkoly z kategorie 4 nejsou urgentní a nejsou ani důležité.
Například odpovědět přítelkyni na zprávu na WhatsApp. Přítelkyně se s námi jistě, nebo snad? nerozejde, když jí odpovíme až v pauze na oběd. Tyto „úkoly“ nás jen rozptylují od práce.

Jak jste již asi všichni zjistili, měli bychom se zaměřit na důležité úkoly. A nejvíce ze všeho na úkoly z kategorie 2, protože tím, že je vyřešíme, si ušetříme práci do budoucna. Tím, že budeme pracovat na úkolech 2, budeme mít postupně méně úkolů z kategorie 1.

Při každé revizi si uvědomte, do jaké kategorie daný úkol spadá. Stejně tak i před zahájením jakékoliv činnosti (přijde vám e-mail s vtipným obrázkem od kamaráda) věnujte pár vteřin tomu, abyste si řekli, zda to, co chceme zrovna udělat, za to opravdu stojí.

6.2 Úkol je cíl a ten je SMART

Úkoly si neplánujeme proto, abychom dělali že děláme, ale proto, abychom něčeho dosáhli. Soustředíme se proto na výsledek. Na nějaký cílový stav.

Při stanovování cílů existuje taková poučka, která říká, že cíl by měl být SMART. A SMART by měl být i úkol:

- S jako Specific (specifický):
Úkol si pojmenujeme určitě. Ne „Dělat nabídku“ nebo dokonce „Nabídka“, ale „Udělat nabídku“. Nebo ještě lépe. „Udělat a odeslat nabídku“. Měl by přesně popisovat to, čeho chceme dosáhnout.

- M jako Measurable (měřitelný):
Úkol musíme pojmenovat tak, že bude naprosto jasné, zda jsme ho splnili či nikoliv. Název „Udělat a odeslat nabídku“ je jasně měřitelný. Poslali jsme nabídku klientovi? Ano nebo Ne. Jiný příklad může být „Navýšit obrát u klienta XY na 2 mil. Kč za rok.“ namísto „Navýšit obrát“.
- A jako Acceptable (odsouhlasený):
Úkol musí mít jasně přidělenou zodpovědnou osobu, která bude souhlasit s tím, že úkol splní. Toto je reprezentováno v eWay-CRM „Řešitelem“.
- R jako Realistic (realistický):
Neplánujte si úkoly, které nemůžete splnit. Plánujte si jen realistické úkoly. A to jak v kontextu zdrojů a pravomocí (např. já, jakožto pracovník v obchodním oddělení nemohu implementovat nový účetní software do finančního oddělení), tak v kontextu času (nebudu si na dnes plánovat žádný další úkol, když už tak nestíhám).
- T jako Timed (termínované):
Každý úkol musí mít termín. V eWay-CRM se jedná o „Termín splnění“. Pozor na to, aby byl termín realistický!

Dávejte si chytré úkoly, protože chytré úkoly vám pomáhají být efektivní. Úkoly si dávejte proto, abyste něčeho dosáhli - abyste se posunuli z místa A do místa B.

6.3 Je dobré si stanovit prioritu?

Asi jste si všimli, že GTD nepracuje s prioritou. My v eWay-CRM na kartě úkolu tento parametr máme, ale nepoužíváme ho. Protože lidé velmi často přiřazují prioritu věcem, které vlastně urgentní nejsou. A potom mají všechno „s vykřičníkem“ (pozn.: Takto se v Outlooku zobrazují úkoly s vysokou prioritou) a celé to postrádá smysl. Pracujte s kontexty a termíny. To stačí.

6.4 Velký kámen vs. malý kámen

Některé z metodik pro řízení času pracují s analogií „velký kámen-malý kámen“. Tato analogie vysvětluje, že náš pracovní den je jako velká zavařovací sklenice, do které se vejde jen omezené množství věcí. Pokud do ní nasypeme písek – malé úkoly, tak už nezbyde prostor na ty velké. Daleko efektivnější je nejprve do sklenice umístit pár velkých kamenů – velké a důležité úkoly. K nim pak přidáme menší kameny, a nakonec vše prosypeme pískem. Jedině tak se nám průběžně povede pracovat na věcech, na kterých záleží.

Je to velmi zajímavý koncept, který se dá uplatit při týdenních a denních revizích. Velké kameny jsou jako Coveyho úkoly z kvadrantu 2. – důležité, ale neurgentní. Pokud si je na začátku týdne v klidu rozplánujeme do jednotlivých dní a teprve k nim přidáme méně důležité (i když třeba urgentní věci), budeme se postupně posouvat kupředu.

Zkuste to a vyberte si na příští týden pár velkých kamenů.

6.5 Začněte tím nejtěžším

Ráno, když máte nejvíc energie, začněte tím nejtěžším. Pusťte se do toho nejnáročnějšího úkolu. Většinou jsou to ty, které jsou označeny jako „Musí být dnes“. Sedněte si k nim s čerstvou ranní kávou, ideálně v době, kdy máte nejvíc sil a energie.

Jakmile totiž uděláte ty nejtěžší úkoly, všechno z vás spadne. Pak už máte přeci jen těch pár drobností. Už to půjde rychle. Možná i pomůžete kolegovi nebo se pustíte do zítřejších úkolů. Ale nechávat si ty nejdůležitější a nejtěžší věci na konec pracovního dne velmi často končí tak, že jedete domů s pocitem viny, protože jste sice odpověděli na 10 telefonů, ale ten kousek slona, který potřebujete přežvýkat, na vás v kanceláři pořád čeká.

6.6 Naporcuje si slona na kousky

Pokud máte za úkol vytvořit a do konce roku i spustit nové webové stránky, určitě je to výzva, která se nedá stihnout za den. Je to práce na mnoho měsíců.

Kdosi moudrý kdysi řekl, že slona lze sníst jen tak, že ho naporcujeme na malé kousky a ty postupně sníme. Pokud se pokusíme slona sníst naráz, nepovede se nám to. Vždyť se ani nevejde do pusy! :-)

A stejné je to i s úkoly. Porcujte je na podúkoly. Na menší a menší kousky, na kterých budete pracovat postupně. Jeden den si například sepišete požadavky na nový web, druhý den uděláte seznam případných dodavatelů, třetí den je pozvete na pohovor apod. Krůček po krůčku, sousto po soustu.

Sousta dělejte tak veliká, jak vám vaše denní kapacita umožňuje. V eWay-CRM je lze evidovat jako podúkoly.

Při porcování se vždy ptejte „Co musím udělat pro to, abych si mohl označit nadúkol jako hotový?“ Porcovat donekonečna samozřejmě není efektivní. Časem přijdete na to, že další úroveň podúkolů už vám přinese tolik byrokracie, že se to nevyplatí. Ale porcování jako takové je naprosto klíčové.

6.7 Pozor na multitasking

Časopis Time před nedávnem vydal zajímavý článek o škodlivosti multitaskingu, tedy vykonávání více věcí zároveň, který se opírá studii několika neurofyziologů, již se zabývali jeho důsledky. <http://time.com/4737286/multitasking-mental-health-stress-texting-depression/>

Multitasking, tedy práce na více úkolech zároveň, je zlo. Lidský mozek (mužský i ženský) je od přírody vhodný na vykonávání pouze jednoho úkolu zároveň. Pokud někdo dělá více věcí zároveň, jeho mozek mezi činnostmi ve skutečnosti rychle přepíná – jako přepínání kanálů v televizi. Rychlé přepínání mezi více úkoly stojí náš mozek víc energie, a proto se na konci dne cítíme tak vyčerpaní.

Pokud to jde, vyhněte se mu. Pracujte pouze na jedné věci zároveň. Koncentrujte se na jeden cíl. Dokončit nabídku, dopsat report šéfovi, odpovědět na zprávu klientovi. Neodpovídejte na e-maily v momentě, kdy vám přijdou. Nechte telefon zvonit, je-li to aspoň trochu možné. Vždyť za minutku zavoláte zpět. Jen doděláte to, na čem zrovna pracujete. Nebude to trvat dlouho.

Multitasking je zlo, a to myslím naprosto vážně. Štěpí naši pozornost, neuvěřitelně nás vyčerpává a může vést i k depresím. Klíč je koncentrace.

6.8 Budte praktickými realisty!

Mnozí z nás jsou z povahy věci optimisté. A to je dobře. Ale při týdenních a denních revizích se to ne vždy vyplácí. Když si vybíráte, kolik úkolů v daný den stihnete, koukněte se nejprve do kalendáře, zda nemáte schůzky. Předvídejte raději nepředvídatelné a dejte si rezervu na urgentní telefony, e-maily či diskuze s kolegy. Ano, můžete je odmítnout s tím, že teď zrovna musíte pracovat na vašich věcech. Ale vždy je třeba najít kompromis v tom, pracovat na svých úkolech a pomoci kolegům s jejich prací. Vždyť pokud máte na starosti záležitost, která vyžaduje součinnost, také byste nechtěli, aby vás kolega poslal k šípku s tím, že tento týden na vás čas mít nebude.

7 Začněte hned!

Jedno staré čínské přísloví říká, že „Nejlepší doba, kdy začít, byla před dvaceti lety. Druhá nejlepší doba je právě teď.“ Proto neotálejte. Chcete-li skutečně něco změnit, nečekejte ani vteřinu a pusťte se do práce.

Začněte tím, že si nastavíte svůj Outlook a eWay-CRM dle našeho návodu a „vyčistíte si Inbox“. Projdete si staré e-maily a zpracujete je dle návodu. Pravděpodobně většinu z nich označíte, jako „hotové“. Třeba tam ale najdete pár z nich, na které jste zapomněli. Toto bude chvílku trvat, ale tím se dostanete na startovní čáru.

Poté si krůček po krůčku, den za dnem budujte návyk a osvojujte si metodiku. Zpracovávejte e-maily dle zásad GTD a přidejte k nim i úkoly z jiných zdrojů (telefony, kolegové, apod). Udržujte si svůj Inbox čistý – čistěte ho minimálně 4x denně.

Pokud na zásady na chvílku zapomenete a sejdete z cesty, nic se neděje. Přeci byste nečekali, že to půjde hned na poprvé. Nepůjde. Bude to trvat a bude si to vyžadovat hodně úsilí. Ale jde to, a pokud vytrváte, budete skutečně mít o dost lepší výsledky.

Přejeme vám, aby se vám dařilo všechny věci dokončovat. Abyste měli často HOTOVO a přitom nebyli v práci hotoví.

Ale výkonní, úspěšní i přiměřeně plní energie na všechno další, co vás v životě a práci čeká.

Budte efektivní! S GTD v eWay-CRM.

Pokud máte zájem o další informace o GTD, o jeho implementaci do eWay-CRM nebo si chcete procvičit jiné téma, napište nám na info@eway-crm.cz. Rádi se za vámi zastavíme.

Pro ty, co s eWay-CRM teprve začali, pak doporučujeme především kontaktovat našeho obchodního zástupce na sales@eway-crm.cz. Připravíme pro vás bezplatnou konzultaci.

8 Knihy, ze kterých jsme čerpali inspiraci

Allen, D. (2008). *Mít vše hotovo*. Jan Melvil Publishing.

Covey, S. R. (2007). *7 návyků skutečně efektivních lidí*. Management Press.