

14 февраля 2011

Необходимость контроля качества верстки годового отчета является критически важным моментом для своевременной реализации проекта

Кирилл Винокуров
ИНТЕРФАКС БИЗНЕС СЕРВИС
Заместитель генерального
директора
vinokurovkb@interfax.ru

Андрей Кожевников
B2B дизайн-бюро "Зебра"
Генеральный директор
ceo@zebra-group.ru

Как подготовить годовой отчет 2010 и при этом не потратить на него все свое рабочее время – наверное, этот вопрос в последнее время не раз приходил к Вам голову. И не без оснований. Вашему вниманию предлагается статья, в которой рассматривается один из наиболее затратных с точки зрения времени IR-специалиста этапов по подготовке годового отчета, а также практические советы, основанные на реальном опыте.

Часть 1. Головная боль или «одни и те же грабли»

Итак, текст годового отчета был нами написан. Дизайнеры выбраны, концепция годового отчета утверждена. В ходе этого процесса было потрачено много сил и времени и уже хотелось слегка перевести дух, но наступал один из наиболее ответственных, как оказалось, этапов по подготовке годового отчета – верстка.

«Верстка так верстка, не мы же будем все верстать», - подумали мы и отправили нашим дизайнерам написанный в Word текст, который как раз недавно утвердило Правление - пусть верстают, можно теперь выкроить неделю на другие не менее важные задачи, которых накопилось полным полно...

Прошла неделя – дизайнеры присылают первый драфт, мы открыли файл и начали смотреть... О, Боже!...тут нет абзаца текста, там у графика съехала подпись, в другой главе перепутаны все названия на карте. И чем больше смотришь, тем больше «ляпов» начинает находить глаз. Началась нервотрепка, жесткие разговоры с дизайнерами, на что они ответили: «Чего Вы так переживаете, это же первый драфт – посмотрите его внимательно, укажите нам на ошибки, а мы их потом быстренько исправим... А следом отчет еще посмотрит корректор...тут уж и будет Вам счастье».

Засучив рукава, мы сели за распечатку верстки, листов так в 150-200, и начали изучать с маркером и ручкой в руках...при каждом найденном «ляпе», и с каждым новым часом, потраченным на их вылавливание, мы все больше и больше скрипели зубами.

Утром N-го дня, мы отправили наши комментарии по первому драфту верстки дизайнерам – «Вносите, ребята! И чтобы не позднее, чем завтра вечером все было готово – «шефа» уже начинает топтать ногами и хочет видеть финальную верстку!».



На следующий день приходит второй драфт – мы с надеждой открыли файл и...опять «ляпы», причем часть этих «ляпов» новые, а часть - старые, которые уставший верстальщик забыл почему-то внести. Сразу захотелось приехать к дизайнерам в офис и всех там ~~покусать~~ отругать.

Прошла неделя, за это время у нас было пять (sic!) итераций с версткой, в ходе которых мы отлавливали старые и новые «ляпы» верстальщика. Глаза уже лезли на лоб от одного вида очередного файла с версткой. С английской версией годового отчета было почти то же самое, за тем исключением, что пришлось еще отлавливать русский текст, который так и норовил выскочить посреди английского: то подписи графиков забывали поменять, то подписи карт, то сноски в таблицах. В общем, глаз да глаз нужен за верстальщиками! Тем не менее, мы справились – потратив кучу драгоценного времени на работу, которую по нашему пониманию должны были выполнять сами дизайнеры – вылавливать СВОИ же ошибки!

Часть 2. Подробнее о «граблях»

Вот пример типичных «ляпов», которые вполне можно найти в «первом драфте» верстки: отсутствие на своем положенном месте целых абзацев текста, нарушение единства стиля в заголовках разных уровней, т.е. шрифт, цвета названий в тексте могут отличаться друг от друга (опять же, из-за невнимательности верстальщика), отсутствие/неправильный текст у подписи/названия у графиков и диаграмм, отсутствие/неправильный текст у таблиц и сносок к ним, опечатки в тексте и с цифрами.

Красивая и качественная верстка таблиц с самого первого драфта – также крайне важная вещь, так как потом будет очень сложно отловить съехавшую строку, неправильное выравнивание в ячейках, особенно если это произошло в разделе с финансовой отчетностью, где крайне важно соответствовать оригиналу, подписанному аудиторами. Вы можете сказать - «Ничего страшного, корректор потом все найдет и исправит», опыт показывает – иногда, после корректора становится еще хуже, особенно если произойдет путаница с проверяемыми драфтами верстки (такое вполне может быть, если их много).

Часть 3. Предупрежден, значит вооружён

Теперь хотелось бы поговорить о причинах подобного рода событий – на мой взгляд, главная причина – это невнимательность верстальщика на фоне чрезмерной загрузки и работы в ночное время. Дизайнеры тоже люди, и ничто человеческое им не чуждо. Все мы начинаем делать ошибки, когда устаем. Верстальщику, по сути, не хватает времени для того, чтобы уделить должное внимание качеству верстки годового отчета.

Более того, зачастую у дизайн-бюро просто нет возможности посадить человека вычитывать всю верстку, проверять каждую подпись и название, т.е. отнестись к верстке также скрупулезно, как это обычно делают сами IR-щики (для которых это критически важно: годовой отчет с кучей досадных «ляпов» – верный повод вызвать недовольство у топ-менеджмента и досадную критику у инвесторов/аналитиков).

На что нужно обращать особое внимание при работе с дизайнерами во время подготовки годового отчета:

- ❖ **Необходимо свести к минимуму правки в тексте годового отчета ПОСЛЕ отправки его на верстку**, лучше, чтобы их вообще не было (хотя, такое редко бывает). Чем больше различных версий одного и того же текста (например, при внесении правок в цифры или формулировки MD&A) вы отправляете на верстку, тем больше шансов, что верстальщик запутается, и в итоге, Вы в самый неподходящий момент поймете, что была заверстана старая версия текста;
- ❖ **Необходимо быть на связи с Вашим верстальщиком, чтобы иметь возможность оперативно отвечать на его вопросы** (а они вполне могут поступить, даже поздно вечером, так как некоторые товарищи любят работать по ночам) и, при необходимости, быть готовым давать комментарии, что называется, on-line;
- ❖ **Нужно тщательным образом прочитать ВСЮ верстку**, ошибки и «ляпы» будут Вами найдены в первом драфте почти со 100% вероятностью – важно вовремя их отловить и исправить, раз и навсегда (за этим также нужно проследить, чтобы все Ваши замечания должным образом учтены);
- ❖ **Фиксировать ошибки и правки**. Все найденные при любом прочтении ошибки фиксируются (комментарии, маркеры – все что удобно Вам и понятно верстальщику). В процессе внесения правок такие списки служат чек-листом.
- ❖ **Комментировать ошибки и правки**. Любые правки сложнее пропущенной запятой или буквы комментируйте – это позволит верстальщику знать, а не угадывать в чем именно проблема.
- ❖ **Правки и комментарии по доработкам передавайте только письменно**. Часовые сессии «на телефоне» убивают рабочее время с обеих сторон. Если же вы просто «продиктуете» все правки в надежде, что их запомнят и выполнят на 100% - вы просто обречены на еще один «круг ада».
- ❖ **Не надейтесь на корректора как на истину в последней инстанции**. Задача корректора значительно уже, чем видите ее Вы. Все смысловые правки, пропущенные фрагменты текста – поле ответственности верстальщика и Вас.

Часть 4. Доверяй, но проверяй

Как же можно избежать негативного развития событий? Во-первых, брать на проект проверенных временем дизайнеров, в идеале в этом году Вашим проектом должен заниматься тот же самый верстальщик, что и в прошлый раз (если Вы остались довольны его работой и при условии, что Вы нанимаете одного и того же подрядчика несколько лет подряд). Время идет, люди меняются, новый человек, не знакомый со спецификой работы именно с Вами, будет дольше привыкать к Вашему ритму и требованиям.

Другой способ избежать проблем - поручить контроль качества верстки стороннему подрядчику (например, IR-консультанту), в целях экономии времени и сил - который при этом сможет уделить данному процессу самое пристальное внимание, ведь у него есть для этого людские и временные ресурсы. Поступив так, Вы значительно снизите свои временные затраты на контроль качества верстки.

Например, такой подрядчик мог бы:

- ❖ **Составить список основных моментов, на которые должен обратить внимание верстальщик** исходя из анализа имеющегося на входе материала (текста, иллюстраций, инфо-графики);
- ❖ **Провести скрупулезную вычитку каждой страницы верстки** и ее сверку с утвержденным Вами текстом и дизайн-макетом;
- ❖ **Проконтролировать внесение ВСЕХ необходимых исправлений в верстку**, для получения на выходе качественного, готового к подписанию дrafта.

Выводы

Подготовка годового отчета по прежнему остается важным проектом в жизни IR-службы (если этим занимаются Ваши коллеги из PR или корпоративщики - Вам очень повезло).

Разработка концепции, сбор информации, написание текста и получение согласований от руководства – большинство этих этапов требуют Вашего непосредственного участия в процессе, и отнимает много времени.

Взяв на проект дизайн-бюро, Вы перекладываете на их плечи работу по разработке дизайна, верстку и печать годового отчета – со всем этим они вполне успешно справятся. Но самое слабое звено в этой цепочке – контроль качества верстки, тут дизайнерам никак не обойтись без профессиональной помощи. Они, вполне справедливо, будут ждать ее от Вас или Вашего партнёра, так как сами они не обладают необходимыми знаниями в области коммуникаций с Вашими целевыми аудиториями.

Управлять этим процессом можно, если качественным результатом процесса верстки годового отчета, посчитать количество несущественных ошибок (орфографические и синтаксические ошибки вполне в состоянии отловить корректор) и отсутствие грубых «ляпов».

Чтобы повысить эффективность, важно заранее продумать то, как и какую помощь, Вы будете оказывать дизайнеру сами, а что будете аутсорсить на стороне. В итоге останутся в прошлом бессонные ночи, будет сделана текущая работа, и Вы получите минимальное количество «просмотров» верстки при минимальной круглосуточной загрузке IR-службы.