



Развиваем сотрудников с пользой для всех отделов компании

Богданова Анастасия, руководитель Службы Заботы,
eLama



О Службе Заботы

- B2B
- Сфера интернет маркетинга
- Клиентский сервис
- 100 сотрудников
- 7 подразделений

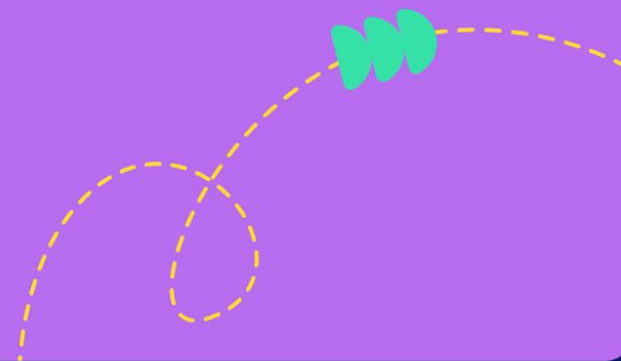


Поговорим о:

- Что может дать поддержка другим отделам, кроме передачи клиентского опыта, и зачем это самой поддержке;
- Кейсы: как мы внедрялись в Разработку и Маркетинг;
- Чему мы научились в процессе и какие советы можем дать.



**Что может дать поддержка другим
отделам, кроме передачи
клиентского опыта, и зачем
это самой поддержке**



Поддержка — это носитель практических знаний о вашем продукте

Экспертиза

Ее включение в процессы компании. Отсюда вытекают следующие пункты

Дополнительные руки

Проверка гипотез, работа с дебиторкой, технические задания.

Возможность проявить себя в работе с другими отделами.

Обучение

Мы заинтересованы в том, чтобы коллеги знали пользовательскую часть. Так они будут учитывать больше информации о продукте в своей работе. Обучение на этапе ознакомления с сервисом

Продажи

Больше доверия знакомому менеджеру. Легче взаимодействие при входящей коммуникации.

Процесс рекомендации в момент общения с клиентом. Формирование интереса.

Статистика Q4:

Всего **2528**

Конверсия **5%**

Пополнения **7 155 243**



Поддержка — это носитель практических знаний о вашем продукте

Внедрении новых продуктов

На живых людях, которые каждый день пользуются вашим продуктом, можно тестировать, собирать ОС, а потом реализовывать новые функции

CustDev пользователей

Сбор ОС. Полезной и актуальной ОС по продукту в момент общения с клиентом.

Скрытые таланты

Помощь HR, автоматизация ваших процессов, хорошо знают эксель и т.д

Везде, где нужна помощь, спросите сотрудников.
Дайте пространство для общения с вами.
Спрашивайте о желании развиваться



Для чего это нам?

1

Развитие сотрудников

Ребята могут расти внутри компании, пробовать новые навыки и роли. Научиться чему-то не в рамках своих обязанностей.

2

Влияние на продукт

Мы же все хотим, чтобы сделали так, как удобно клиенту.

3

Разнообразие рутины и нематериальная мотивация

Потому что только общаться с клиентами весь рабочий день бывает тяжело. Разнообразие влияет и на срок жизни в отделе.

4

Подтверждение важности

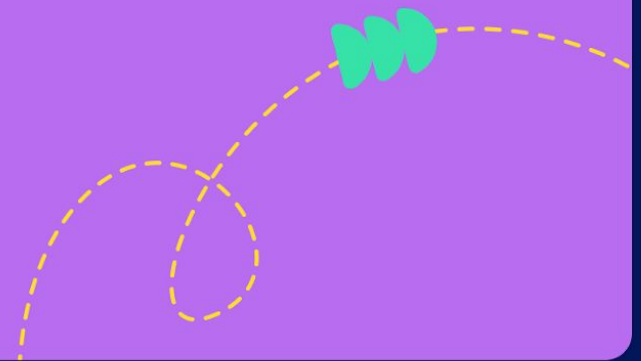
Круто когда твоя помощь или идеи повлияла на более верхнеуровневые процессы в компании.

Минимум 30 сотрудников перешли работать в другие отделы



Кейсы

Как мы внедрялись в Разработку и Маркетинг



Маркетинг

- Потребность
- Информированность об экспертизе
- Подтверждение навыков
- Расширение функционала
- Инициатива
- Процесс



Что нам помогло?

- Рассказывали о своих делах в отделе
- Не усложняли
- Слышали идеи



Разработка

- **Потребность**
 - случился “черный четверг” в 2017 году
 - не знали к кому идти
 - все задачи были горящими
 - невозможно управлять решениями
- **Понимание что нужен отдельный человек**



Появилась первая версия процесса

- Описали требования внутри поддержки
- Стало больше экспертизы (баги - не баги, а фичи)
- Один ответственный
- Наладилась коммуникация с разработкой
- Эта версия проработала год



Вторая версия процесса

- Потребность №2
- Описание процесса уже на стороне разработки
- Перемещение зоны ответственности



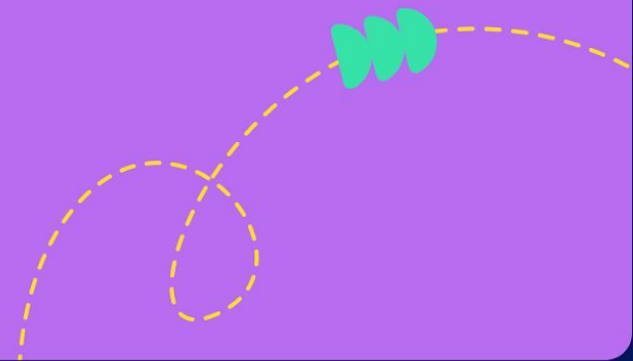
Какие плюсы для нас в Службе Заботы:

- Знаем сроки решения - они установлены регламентом
- Знаем приоритеты задач
- Массовые инциденты решаются день в день (привет 2017)
- Не нужно убеждать разработку что что-то сломалось

Но самый главный плюс....



Стараются **предотвратить причину**
возникновения инцидента,
не только исправить его
последствия



**Чему мы научились
в процессе и какие советы
можем дать**



Мы поняли, что неформальная коммуникация важна

Благодаря приятельским
отношениям между отделами,
возникает больше идей и инсайтов в
этом взаимодействии.

Важно обращать внимание на «таланты» людей. У кого что получается

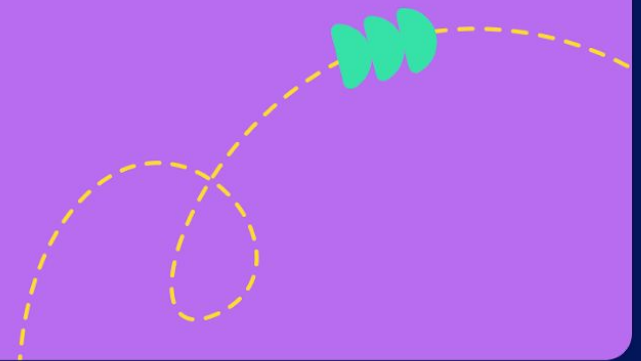
Может быть кто-то умеет хорошо
писать статьи или монтировать видео.

Может кто-то учился на программиста



Как получить информацию?

- Подключение к задачам
- Летучки
- Брифинги



Не обязательно усложнять

Если чувствуете потребность, что-то
менять, но нет уверенности,
сделайте по-простому, а если все
получится, добавьте регламенты

Подумайте чем вы можете быть полезны другим отделам

И расскажите им!
Делитесь своими процессами



Спасибо за внимание!

@nasteshik

a.bogdanova@elama.ru

elama.ru

