

Развиваем сотрудников с пользой для всех отделов компании

Анастасия Богданова, руководитель Службы Заботы, eLama

eLama — платформа для управления интернет-рекламой

15 лет

на рынке

15+

рекламных систем
и сервисов

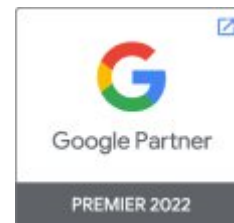
20+

инструментов для
работы с рекламой

35 000+

рекламодателей из всех
отраслей бизнеса

Мы сертифицированные
партнеры рекламных
систем



Служба Заботы в eLama

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

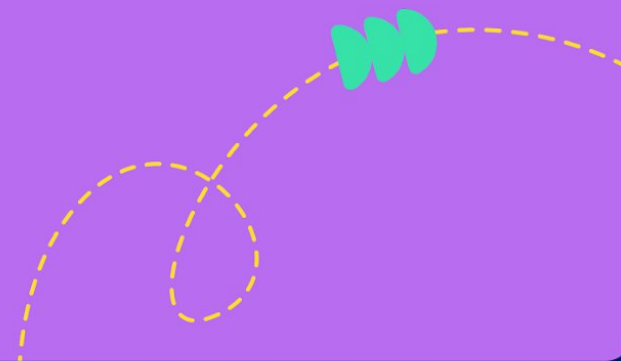


О чем поговорим

- Что может дать поддержка другим отделам, кроме передачи клиентского опыта, и зачем это самой поддержке
- Кейсы: как мы внедрялись в маркетинг и разработку
- 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

Экспертность

Ее включение в процессы компании.
Отсюда вытекают следующие пункты

Обучение

Мы заинтересованы в том, чтобы коллеги знали, как пользователи работают с продуктом. Так они будут учитывать больше информации в своей работе

Дополнительные руки

Проверка гипотез, работа
с дебиторкой, технические задания.
Возможность проявить себя
в работе с другими отделами



Поддержка — это носитель практических знаний о вашем продукте



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



Внедрение новых продуктов

С живыми людьми, которые каждый день пользуются вашим продуктом, можно тестировать, получать от них ОС, а потом реализовывать новые функции



CustDev пользователей

Сбор полезной и актуальной ОС по продукту в момент общения с клиентом



Скрытые таланты

Помощь HR, автоматизация процессов, работа в Excel и т. д.

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



Для чего это нам?

Развитие сотрудников

Рост внутри
компании, новые
навыки и роли

2

3

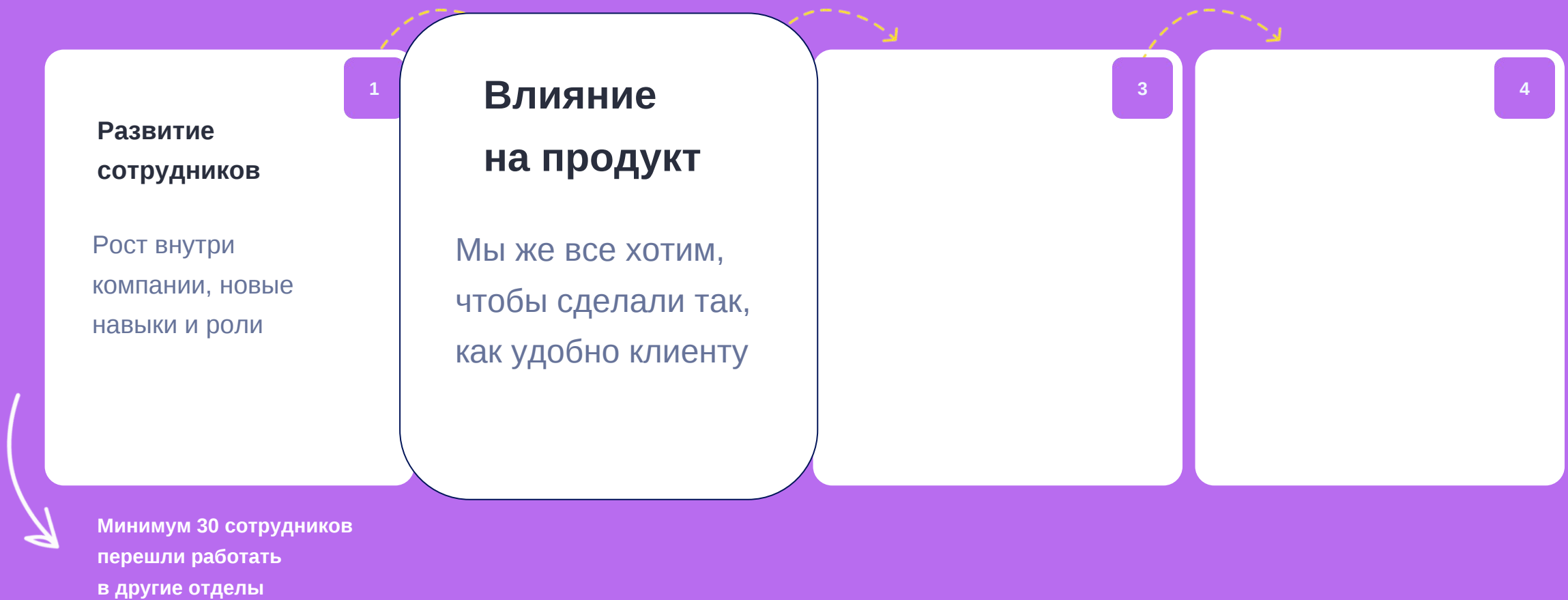
4



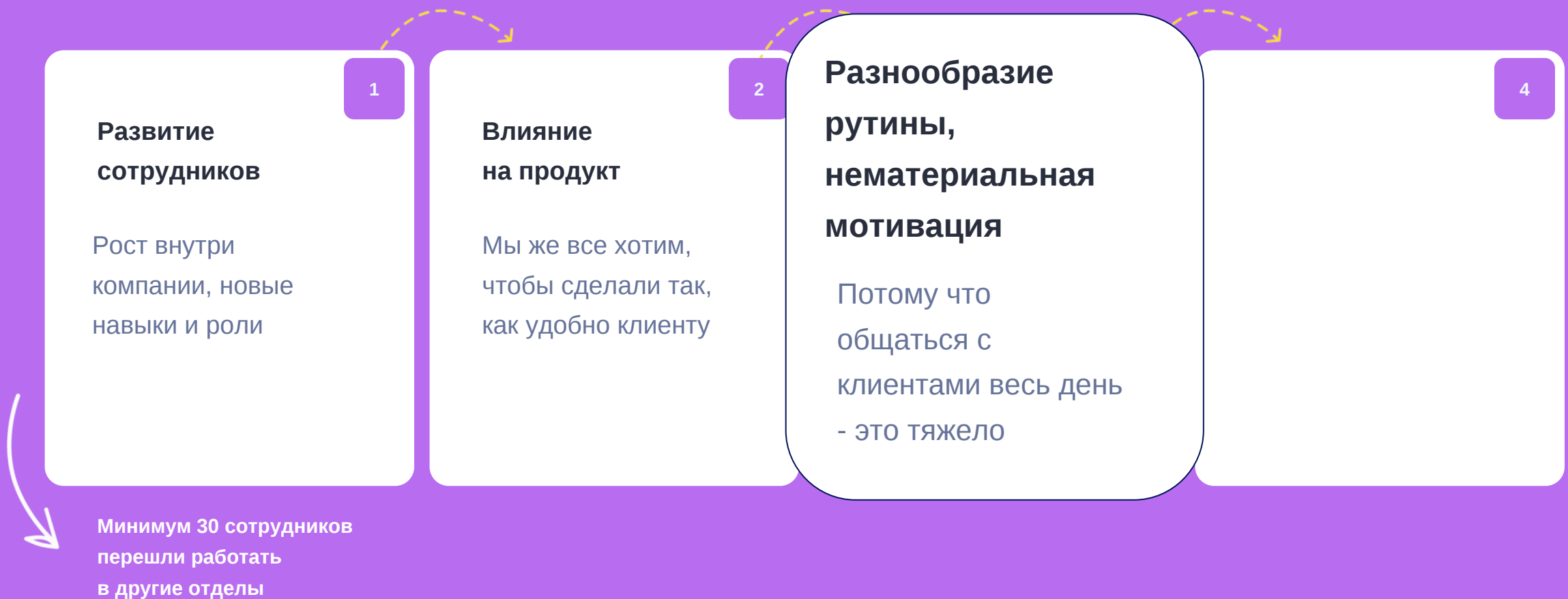
**Минимум 30 сотрудников
перешли работать
в другие отделы**



Для чего это нам?



Для чего это нам?



Для чего это нам?

1

Развитие сотрудников

Рост внутри компании, новые навыки и роли

2

Влияние на продукт

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

3

Разнообразие рутины, нематериальная мотивация

Потому что общаться с клиентами весь день - это тяжело

Подтверждение важности

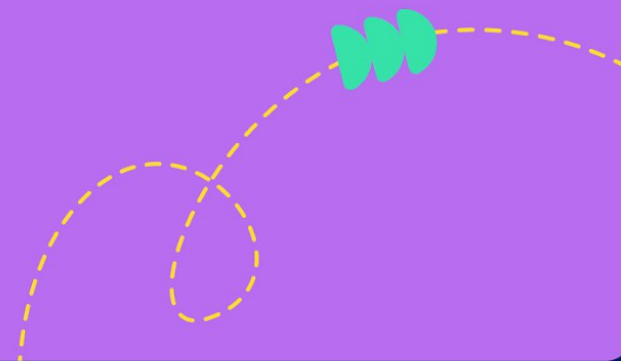
Круто, когда твоя помощь или идеи повлияли на процессы в компании

Минимум 30 сотрудников перешли работать в другие отделы



Кейсы

Как мы внедрялись в маркетинг и разработку



Маркетинг

- Потребность
- Информированность об экспертности
- Подтверждение навыков
- Расширение возможностей
- 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
- Появился один ответственный
- Стало больше понимания (не баги, а фичи)
- Наладилась коммуникация с разработкой
- Эта версия проработала год



Вторая версия процесса

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



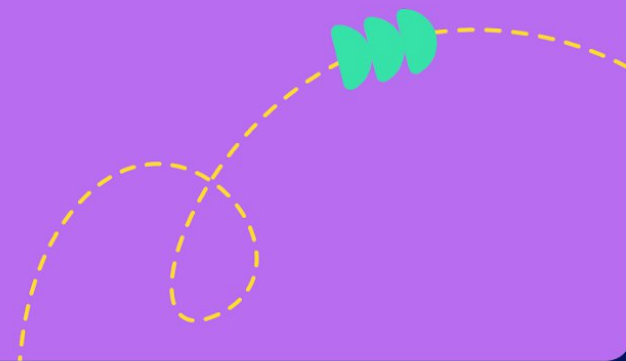
Какие плюсы для Службы Заботы

- 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

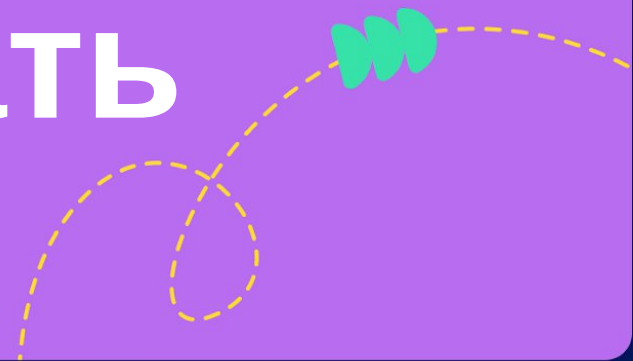
Но самый главный плюс....



Разработчики стараются
предотвратить причину
возникновения инцидента,
а не только исправить его
последствия



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



Мы поняли, что неформальная коммуникация важна

Благодаря приятельским отношениям во взаимодействии между отделами возникает больше идей и инсайтов

Важно обращать внимание на таланты людей и замечать, у кого что получается

Возможно, кто-то хорошо пишет статьи или умеет монтировать видео, а кто-то учился на программиста



Как получить информацию?

- Подключение к задачам
- Летучки
- Брифинги



Не обязательно усложнять

Если нужны изменения, но нет
понимания, как сделать лучше —
сделайте по-простому

Регламенты напишете позже

Подумайте, чем вы можете быть полезны другим отделам

И расскажите им!

Делитесь своими процессами



Спасибо за внимание!

@nasteshik

a.bogdanova@elama.ru

elama.ru

