



Delegator24

Сервис бизнес-ассистентов
и аутсорсинга

Привет, будущий коллега!

Данный огромный документ не просто инструкция ради инструкции - это весь наш накопленный опыт за многолетнюю историю компании. Поверь, если что-то появилось здесь - значит для этого был повод)

*Не пугайся! Не нужно пытаться запомнить все сразу - большая часть будет открыта **после вступления в должность** и запомнится уже в процессе работы.*

P.S. рекомендуем первое время после вступления в должность держать эту вкладку открытой и обращаться к ней по многим рабочим вопросам!

Мы точно знаем - когда все процессы будут пройдены “руками” на практике, то она перестанет казаться большой и непонятной ;)

Инструкции для работы Кураторов и Руководителей направлений (РН)

Оглавление

1. НАЧАЛО РАБОТЫ

- [1.1. Общие инструкции, полезные ссылки](#)
- [1.2. Возникающие в процессе работы вопросы. БАЗА ЗНАНИЙ.](#)
- [1.3. Единый стандарт отчетов, аватаров и подписей](#)
- [1.4. Корпоративные почты](#)

2. ФУНКЦИОНАЛ КУРАТОРА. МОТИВАЦИЯ

- [2.1. ЗП и проверочные списки](#)
- [2.2. График работы, время реагирования, дежурства.](#)
 - [2.2.1. Планировщик задач в ПФ](#)
- [2.3. Отпуска, больничные, отгулы](#)
 - [2.3.1. Замена Куратора \(передача клиента\)](#)

[2.4. Работа с командой. Досье и проверочные списки исполнителей.](#)

[2.5. Ассистент куратора](#)

[2.6. Созвоны-разборы ошибок и новостей со Старшим куратором](#)

3. РАБОТА С КЛИЕНТОМ

[3.1. Распределение клиентов](#)

[3.1.1 Получение нового клиента \(купившего впервые\)](#)

[3.1.2 Получение действующего клиента](#)

[3.2. Начало работы с новым клиентом, стартовый созвон](#)

[3.2.1 Карточка клиента](#)

[3.2.2 Проект нового клиента в ПФ и Задача учета тарифа](#)

[3.2.3 Аналитика “Доходы” \(учет приходов денег от клиента\)](#)

[3.2.4 Учётка тарифа клиента](#)

[3.3. Начало работы с действующим клиентом](#)

[3.3.1 Проект, задача учета тарифа, аналитика “Доходы”, “учётка” действующего клиента](#)

[3.4. Взаимодействие с клиентом](#)

[3.4.1 Создания чата с клиентом в мессенджере](#)

[3.4.2 Добавление исполнителя в чат с клиентом](#)

[3.4.3 ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ. Скрипты, правила и запреты](#)

[3.4.4. Ежедневная сводка по всем активным задачам клиента](#)

[3.4.4.1. Ежедневный отчет о сводках по задачам и переписках в чатах с клиентами](#)

[3.4.5. Клиент приглашает Вас работать с ним напрямую \(в обход компании\)](#)

4. РАБОТА С ЗАДАЧАМИ

[4.1. Общие понятия](#)

[4.2. Категории задач в ПФ](#)

[4.3. Отдел снабжения](#)

4.4*. КОРОТКИЕ/БЫСТРЫЕ ЗАДАЧИ

4.4. АССИСТЕНТСКИЕ ЗАДАЧИ

[4.4.1. Принятие и предварительная оценка задач](#)

[4.4.1.1. Принятие задачи в созвоне в Zoom, по телефону и т.д.](#)

[4.4.2. Постановка задач в План Фикс](#)

[4.4.3. Сдача промежуточных отчетов](#)

[4.4.4. Подготовка и сдача итогового отчета](#)

[4.4.4.1. Саммари к отчету](#)

[4.4.4.2. Проверка отчета](#)

[4.4.4.3. Сдача отчета](#)

4.5. УЗКОСПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ. ДОПЫ.

[4.5.1. Принятие узкоспец. задач](#)

[4.5.2. Оценка узкоспец. задач. Себестоимость.](#)

[4.5.3. Постановка узкоспец задач в План Фикс](#)

[4.5.4. Сдача промежуточных отчетов по узкоспец задачам](#)

[4.5.5. Подготовка и сдача итогового отчета по узкоспец задачам](#)

[4.5.6. Узкоспец направления с иным подходом при оценке и работе](#)

[4.5.6.1. HR задачи](#)

[4.5.6.2. ДИЗАЙН](#)

[4.5.6.3. МАРКЕТИНГ и IT](#)

[4.6. ДЛИТЕЛЬНЫЕ и ПОСТОЯННЫЕ задачи. Особенности работы по ним](#)

[4.7. Заккрытие задач, аналитика в ПФ, бонусы за увеличение “срока жизни” клиента](#)

[4.7.1. Виды АНАЛИТИК в ПФ](#)

[4.7.2. Статусы задач и их расшифровка](#)

[4.7.3. Общие правила корректного закрытия задач](#)

[4.7.4. Заккрытие ДОПов и узкоспец.задач](#)

[4.8. Как не допустить ПРОВАЛА задачи. Улаживания клиентов.](#)

5. ФИНАНСОВЫЕ ВОПРОСЫ

[5.1. Тарифы Delegator 24. Списание денег с тарифов](#)

[5.2. ДОПы](#)

[5.3. Депозит на покупки](#)

[5.4. Контроль плановых значений СЕБЕСТОИМОСТИ, бонус за экономию](#)

[5.5. Списывать ли время работы снабженца с тарифов?](#)

6. ВНЕШНИЕ ПОДРЯДЧИКИ. Правила работы и оплаты услуг

[6.1. Проверка внешних подрядчиков](#)


[6.2. Работа с внешним подрядчиком, договор](#)

[6.3. Оплата внешним подрядчикам.](#)

1. НАЧАЛО РАБОТЫ

1.1. Общие инструкции, полезные ссылки

 [Организирующая схема компании](#)

 Основные принципы работы описаны в [Своде законов](#)

- Все инструкции для сотрудников собраны в **БИБЛИОТЕКЕ** [соответствующей задаче](#)
- [БАЗА ЗНАНИЙ](#) по задачам для ассистентов и кураторов
- [НОВОСТИ](#) - различные объявления для кураторов
- [Хроника нововведений по компании](#) - все нововведения по месяцам
- В этой задаче собраны [Приказы по компании](#)
- Примеры ассистентских и узкоспециализированных задач собраны в документе [Примеры задач](#)
- **NEW** Примеры задач **по направлению “Маркетплейсы”** собраны в документе [Примеры задач МП](#)
- [Схема для эффективного делегирования](#) (можно показывать клиентам, как помощь для постановки нам задач)
- Правила настройки и работы с **корпоративной АТС** (телефонией) указаны в [задаче](#)
- **Корпоративные стандарты** находятся [здесь](#)
- **Отчеты Планфикса для кураторов** (по начислениям ЗП, по клиентам, по доходам и расходам и др.) находятся в вкладке “Отчеты” рабочего пространства куратора
- [ТАРИФЫ Delegator24](#) **прайс на тарифы 2022 и 2023 года**

- [ТАРИФЫ Delegator24](#) прайс на тарифы 2021 года
- [Описание основных тарифов компании 2021 года](#)
- Сайт <https://delegator24.ru/>
- [FAQ для клиентов](#) Полезная инфа для кураторов по тарифам, коротким, длинным задачам, правилам списания и т.п
- [Мотивация Куратора](#)

Структура реализации задач в компании представлена двумя блоками:

Ассистентский блок - состоит из Команд ассистентов, в которые входят Клиентские менеджеры (КАМы), Кураторы ассистентских задач (Кураторы), Ассистенты-Кураторы и Исполнители.

Отличия Кураторов от Ассистентов- Кураторов:

- Куратор делегирует большинство задач своей команде Исполнителей
- Ассистент-Куратор сам выполняет большинство ассистентских задач (в идеале и узкоспец. задач тоже!)


Все задачи не требующие специальных знаний, опыта, образования выполняются в рамках Ассистентского блока. Например: сбор информации, составление таблиц, оформление документов, туристическая поддержка.

Узкоспециализированный блок - состоит из Направлений, в которые входят Руководители направлений(РН) и Исполнители (Специалисты и Эксперты)

Все задачи требующие специальных знаний реализуются в рамках 8 направлений:

Call-центр	HR	Бух и Финансы	Юриспруденция
Маркетинг	Дизайн	WEB и IT	Продажи

1.2. Возникающие в процессе работы вопросы. БАЗА ЗНАНИЙ.

 Возникающие в процессе работы вопросы куратор должен адресовать старшему куратору. Также можно обращаться к ответственным по вашему конкретному вопросу лицам.

Актуальная [Организирующая схема компании](#)

 Полезные советы и правила работы с некоторыми группами задач описаны в [БАЗЕ ЗНАНИЙ КУРАТОРОВ И АССИСТЕНТОВ](#)

- Вопросы, связанные с клиентскими тарифами, ценами, покупками - задаем КАМам
- Также вопросы необходимо выносить на созвоны кураторов со старшим куратором (тот вопрос, который хотите обсудить, необходимо за сутки озвучить старшему куратору или руководителю отдела качества)

 **Алгоритм решения любых непонятных вопросов (в задачах или любых других):**

- 1) Гуглим и анализируем вопрос, возможно его быстро удастся решить с самостоятельно помощью гугла!
- 2) Обращаемся к данному Регламенту, возможно ответ есть здесь (**ctrl+f** - поиск по тексту документа)

- 3) Если не помогли первые два пункта, то кратко описываем ситуацию или вопрос, прилагая к описанию свои варианты решения. В таком виде скидываем обращение ответственному лицу.

В другом формате обращения не рассматриваются!

Важно при этом не провалить задачу! Поэтому срок в течение, которого должны быть осуществлены действия: 1 час с момента возникновения вопроса/проблемы.

1.3. Единый стандарт отчетов, аватаров и подписей

Все текстовые отчеты Клиентам предоставляются в [Google-документе с фирменным оформлением\(Шаблоне ответа\)](#), **созданном на корпоративном аккаунте** кураторов (assist9@delegator24.ru), или Google-таблице, если с клиентом не согласовано что-либо иное:

- При выборе Исполнителя Куратору необходимо создать копию Шаблона ответа и/или Таблицу, открыть доступ к документу (на редактирование для всех в интернете) и добавить ссылку в соответствующую строку задачи.
- При передаче отчета клиенту Куратору необходимо проверить предоставляемые данные, название документа, скорректировать доступы (**клиент должен получить документ с доступом на редактирование**) и отправить клиенту ссылку на документ.
- Требования к оформлению отчетов отражены в Инструкции для [Исполнителей](#)
- Названия документов должны быть говорящие, чтобы смотря на него через месяц и год было понятно, что внутри (Например: Скайп 28.11 - **плохое название**: Самари и транскрибация собрания с кандидатами на продажников 28.11.18 - **хорошее название**)

Все рабочие переписки Куратора с клиентами по электронной почте должны осуществляться **ТОЛЬКО с рабочей корпоративной почты assist9@delegator24.ru или индивидуальной корпоративной, если таковая имеется**, в противном случае информация считается незащищенной, а факт ее передачи недоказуемым.

В дополнение к стандарту оформления Фирменного бланка, при общении с Клиентами необходимо:

- Использовать аватар в фирменном круге (чтобы его получить, обратитесь к Старшему куратору)
- Использовать единый формат подписей в переписках

Цвет черный, выравнивание по левому краю

С уважением,
куратор команды ассистентов сервиса Delegator24
<https://delegator24.ru/>

Подпишитесь на наш канал в telegram <https://telegram.me/delegator24>

ЗАПРЕЩЕНО давать доступ на личные аккаунты в какие-либо корпоративные гугл документы, если у сотрудника есть доступ к корпоративному аккаунту гугл почты;

Если доступа к корпоративной гугл почте нет, выдача доступа к документу должна быть с внесением в **РЕЕСТР** (дата, документ, кто добавлен, кем добавлен);
Данный [приказ](#) касается пока внутренних документов.

1.4. Корпоративные почты

- Каждому куратору после подписания NDA Екатерина Михайлова выдает доступ от корпоративной эл. почты.
- Сотрудник **не может** сам менять пароль. Если он считает, что пароль скомпрометирован, то обращается к своему руководителю или Екатерине Михайловой для смены пароля.
- Корп почта используется **ТОЛЬКО** для решения рабочих вопросов.
- Для решения рабочих вопросов, выполнения задач, используется **ТОЛЬКО** корп почта.
- **При необходимости регистрации** в каком-либо сервисе или сайте, необходимо обратиться к старшему куратору в задаче, с целью получения информации, есть ли в нем уже созданный аккаунт. Если в нужном сервисе у нас аккаунта нет, то сотрудник может создать аккаунт для выполнения задач и уведомить старкура в соответствующей задаче, где, в каком сервисе, сайте, создан аккаунт с указанием логина и пароля, для внесения данного доступа в Реестр доступов компании.
- Сотрудник при увольнении не может сам удалять почтовый аккаунт.
- Если сотрудник **забыл пароль** для входа в корпоративный почтовый аккаунт, он должен обратиться к старкуру для восстановления пароля.
- Сотрудник несет ответственность за корректное использование корпоративного почтового аккаунта. При совершении каких-либо действий, нарушающих корпоративные стандарты или нормы законодательства, сотрудник, получивший данный корпоративный аккаунт в пользование, лично несет полную ответственность.

ЗАПРЕЩЕНО создавать и сдавать клиентам рабочие документы-таблицы-папки на личных аккаунтах. За несоблюдение следует штраф по [приказу](#)

ЗАПРЕЩЕНО давать доступ на личные аккаунты в какие-либо корпоративные гугл документы, если у сотрудника есть доступ к корпоративному аккаунту гугл почты;

Если доступа к корпоративной гугл почте нет, выдача доступа к документу должна быть с внесением в **РЕЕСТР** (дата, документ, кто добавлен, кем добавлен);

Данный [приказ](#) касается пока внутренних документов.


Корпоративные почты коллег

- clients@delegator24.ru - Анастасия Абрамович (РОП)
- admin@delegator24.ru - Роман Швецов (Основатель)
- d24@delegator24.ru - Елена Серенок (финансовый отдел)
- assist7@delegator24.ru - Екатерина Михайлова (Руководитель ОК, ВКАМ)
- assist1@delegator24.ru - Наталья Горбач, Эльвина Саитова, Наталья Тюняева (старший куратор, руководитель ТО)

- sales@delegator24.ru - **КАМы:** Юлия Кочевная, Наталья Тимохина, Виктория Гембицкая + МОП Роза Шайхутдинова
- sales2@delegator24.ru - **МОПы:** Лидия Мальцева
- sales3@delegator24.ru - **КАМы:** Надежда Кожевникова, Мария Тимошенко, Наталья Борзунова, Татьяна Брагина (КАМ стажер)
- assist9@delegator24.ru - **Общая почта для Кураторов и РНов**
- assist2@delegator24.ru - Наталья Данильченко и др бухгалтеры (бух отдел)
- assist4@delegator24.ru - Наталья Шермецинская, Анна Дмитриева (юридический отдел)
- assist5@delegator24.ru - (АТС) - Андрей Шестаков
- marketing@delegator24.ru - маркетинг
- hr@delegator24.ru - HR отдел
- assist8@delegator24.ru - Александр Валек (тех отдел)
- buh@delegator24.ru - почта для КАРТЕЛЬ (для работы по клиентам Д24)

Пароль к почте Кураторов -> перейдите [сюда](#)
Также его можно запрашивать у старшего куратора.

2. ФУНКЦИОНАЛ КУРАТОРА. МОТИВАЦИЯ


 **Функционал, ЦКП и главные задачи куратора описаны в [Своде законов](#)**

- Общение с клиентом по финансовым вопросам, продлениям, оплатам, допам, спорным моментам, контроль действий Куратора - **ответственность КАМа.** Куратор не должен ничего продавать клиенту или продлевать его тарифы, но он должен своевременно сообщать КАМу о возникших финансовых вопросах и о приближающемся окончании Тарифа клиента.
- Снятие, распределение, реализация, проверка задач и передача Клиенту отчета по результату - **ответственность Куратора** или РНа.

2.1. ЗП и проверочные списки

 **[Мотивация Куратора](#)**

 **Все о сроках и порядке выплаты ЗП можно изучить в [Инструкции исполнителей](#)**

 **Ответственность кураторов за несоблюдение регламентов** на данный момент контролируется с помощью **[проверочных списков](#)** (*доступно при вступлении в должность). пример <https://yadi.sk/d/58WP5zKN9YUCJQ>

В проверочном списке собраны все основные регламенты, перечисленные в данной Инструкции для кураторов (столбец В).

- Куратору необходимо ежемесячно выполнять план по пунктам, перечисленным в [справочнике](#) (*доступно при вступлении в должность). пример <https://yadi.sk/d/xAoRvZ9KvBVE7w>


- Каждый пункт имеет определенную ценность в баллах.
- Каждый месяц куратор стартует с определенной суммы баллов, и при невыполнении какого-либо пункта, указанные баллы вычитаются - итоговое количество баллов к концу месяца по выполнению обязательного списка можно увидеть в **поле** проверочного списка (личная задача со списком каждого куратора в ПФ).
- Часть пунктов оценивается ежедневно, часть - раз в неделю, раз в 2 недели, раз в месяц и т.п. - отображено в справочнике.
- **Ведет проверочные списки кураторов старший куратор (Наталья Тюняева)**

Для улучшения качества услуг, предоставляемых компанией Delegator24, ведется статистика результативности работы кураторов и РНов. По результатам работы за отчетный период считается аналитика, на основе которой руководством компании принимается решение о целесообразности продолжения работы того или иного сотрудника на позиции куратора.

Отчетным периодом работы является календарный месяц.

Основанием для рассмотрения вопроса о целесообразности занимаемой должности куратором становится выполнение плана по обязательным пунктам проверочного списка на 0-79% за календарный месяц.

2.2. График работы, время реагирования, дежурства.

 Базовый график активной работы компании на стандартных тарифах:

будние дни с 09.00 до 19.00 по мск. Работа после 18.00 и в выходные дни - x2, в праздники - x3 к стоимости часа работы.

Также у кураторов должна быть возможность быть на связи до 21.00

 **В выходные дни в работу включается только команда дежурных кураторов.**

[Подробная инструкция для дежурных кураторов](#)

В случае работы с Клиентом **на индивидуальных тарифах** с нестандартными условиями график работы согласовывается с куратором отдельно.

Время реагирования на любой запрос Клиента или коллег:

- В активное рабочее время (по тарифу в случае с Клиентом) - **15 минут**
- В нерабочее время (по тарифу в случае с Клиентом) - 1 час
- Реагируем до позднего вечера (до 21 часов можно реагировать на сообщения клиента), но задачи ночью никакие не выполняем!
- Если клиент ставит задачу поздно вечером (до 21-22ч) после окончания активного рабочего времени его тарифа, то необходимо ответить: *Виктор, задача принята, в исполнение будет передана утром.*
- Если клиент ставит задачу после 18 по Мск (время работы активное, но уже действует коэффициент x2), то необходимо ответить: *Виктор, напомню, что после 18-00 у нас действует коэффициент x2 на стоимость часа работы. Скажите, пожалуйста, задачу начинаем выполнять сейчас или отложим до утра?*
- Если клиент находится не в московском часовом поясе - время реагирования и принятия задач обсуждается индивидуально с помощью КАМа

Введена ответственность за отсутствие на рабочем месте в рабочее время без уважительной причины и уведомления об этом заранее КАМов и старшего куратора. Уважительной причиной является обстоятельство непреодолимой силы, которое Вы не могли предусмотреть, либо заранее запланированные дела, о которых Вы заранее уведомляете.

Примеры:

- упал, попал в травмпункт, поэтому не попал на созвон - уважительная причина
- задержался у врача, т.к. все долго - неуважительная причина
- отключили интернет или электричество - неуважительная, т.к. не иметь резерва интернета/электричества непростительно, тем более компания готова компенсировать резервную связь Powerbank и др. средства резервной связи. Это происходит время от времени и предусмотреть можно легко.

По правилам сервиса сообщение клиента в чате никогда не должно быть завершающим!

На любую фразу Клиента куратор или ответственный исполнитель должны отреагировать и дать ответ в течение времени реагирования по регламенту. Исключения - ночное и раннее утреннее время (21-00 - 9-00)

2.2.1. Планировщик задач в ПФ

[Находится в Рабочем пространстве куратора](#) (*доступно при вступлении в должность).

Пример: <https://skr.sh/sG7DISycWrD>

2.3. Отпуска, больничные, отгулы

Об отгулах, больничных куратор должен предупреждать старшего куратора и всех КАМов, с которыми взаимодействует, а также всех постановщиков каких-либо его задач, следуя правилу: **Убедись, что тебя услышали!**

Для этого необходимо:

- сообщить всем, кого может как-либо коснуться ваше отсутствие и получить **письменное подтверждение** того, что вас услышали
- написать в ПФ во всех задачах, которые в работе, об изменениях в вашем графике. А если вы не можете этого сделать самостоятельно, то попросить коллегу пройти по всем задачам и сделать заметки.

При уходе в **ОТПУСК** всегда следуем описанному [Порядку согласования отпусков сотрудников](#)

Здесь можно ознакомиться с [Календарем отпусков](#) коллег

2.3.1. Замена Куратора (передача клиента)

При смене Куратора и РНа, на место уходящего сотрудника руководство технического отдела назначает нового сотрудника. **Гарантией выплаты причитающегося вознаграждения уходящему сотруднику**, является добросовестная передача информации новому сотруднику и ввод его в полный функционал **в течение 2х недель**.

В этот период заменяемый куратор:


- По [описанному алгоритму](#) передает всю необходимую информацию по клиентам заменяющим сотрудникам.
- Проверяет актуальность карточек клиентов (их наполненность и верность данных)
- выстраивает коммуникацию клиентов с новым Куратором или РНом
- выстраивает коммуникацию Команды с новым Куратором или РНом
- передает всю необходимую информацию по Команде новому сотруднику. Такую как: состав Исполнителей, графики работ и прочее
- В течение 2х недель страхует нового сотрудника (в том числе и в клиентских чатах) и несет ответственность за всю работу Команды
- Если выявляются случаи прекращения сотрудничества компании с клиентом, по причине недобросовестной передачи функционала от прежнего сотрудника новому, то прежний сотрудник, на усмотрение руководства, может быть оштрафован


Важно! Если не выполнены вышеперечисленные требования к передаче функционала и клиентов, **то уходящий куратор не получает выплату** за последний период работы (последние 2-4 недели работы в должности куратора).

О замене куратора Клиенту сообщает КАМ или вы сами по согласованию с КАМом:

Иван, я перехожу в другой отдел/на другую должность, и Куратором Ваших задач теперь будет Ольга, я сейчас добавлю ее в чат. Она один из лучших наших ассистентов, и я уверена, что сотрудничество будет продуктивным. Вся необходимая информация Ольге передана. Я также буду на связи и при необходимости всегда подключусь и помогу Ольге:)

2.4. Работа с командой. Досье и проверочные списки исполнителей.

 Для того, чтобы команда ваших исполнителей была успешна и эффективна, необходимо проводить постоянную работу по обсуждению ошибок, с ответами на вопросы, поддерживать добрые рабочие отношения с каждым членом команды.

 В случае перегруза своей команды, для реализации новых задач куратор сообщает об этом старшему куратору, затем обращается за помощью к другим кураторам с просьбой выделить исполнителя.

Проверочные списки исполнителей

- Необходимы для того, чтобы отслеживать выполнение исполнителями обязанностей, поощрять их, проставляя оценки с периодичностью и по критериям, описанным в списке.
- Для создания проверочных списков по вашей команде исполнителей действуйте по алгоритму, описанному в [ЗАДАЧЕ](#).
- Ежемесячно куратор формирует проверочные списки по шаблону и за 2-3 дня до конца месяца выдает Старшему куратору список своих исполнителей с указанием грейда на следующий период <https://disk.yandex.ru/i/nlatN1VyoZNp8A>
- При возникновении вопросов обращаться к старшему куратору

Досье исполнителя

Когда вам в команду выдают нового исполнителя или стажера-куратора (который изначально также стажирuется у вас исполнителем), вам дают также ссылку на его досье.

В это досье куратору нужно добавлять ссылку на проверочный список исполнителя. Это необходимо для быстрой оценки его работы HR отделом и старшим куратором.

В проверочный список кураторов добавлен пункт о проверке наличия этой ссылки в досье исполнителя (т.е если правило не выполняется, куратор недополучает баллы=деньги)

2.5. Ассистент куратора

Если у вас уже достаточно большое количество активных клиентов и вы чувствуете, что стали хуже справляться, то можно обратиться к старшему куратору с запросом на ассистента.

Ассистент куратора помогает с постановкой задач в ПФ, с ответами клиентам по скрипту, с решением простых задач.

[Регламент и описание процесса ввода ассистента и его работы](#)

2.6. Созвоны-разборы ошибок и новостей со Старшим куратором

- Созвоны кураторов происходят еженедельно по средам в 12-00 и по пятницам в 12-00 (длительность от 15 до 60 минут). Возможны переносы созвонов, о чем все кураторы предупреждаются заранее старшим куратором
- На созвонах обсуждаются вопросы Кураторов, производится разбор задач и др
- Если созвон заранее не отменен или не перенесен Старшим куратором или другим руководителем, то значит он проводится по графику


Саммари всех созвонов, записи и основные обсуждаемые моменты можно увидеть в [Задаче](#)

Введена ответственность за отсутствие на созвоне без уважительной причины и уведомления об этом заранее. Уважительной причиной является обстоятельство непреодолимой силы, которое Вы не могли предусмотреть, либо заранее запланированные дела, о которых Вы заранее уведомляете.

Видео на созвонах обязательно!

Если созвон пропущен по уважительной причине, то необходимо просмотреть запись позднее.

3. РАБОТА С КЛИЕНТОМ

 Каждый клиент закрепляется за конкретным КАМом и конкретным Куратором. Первоначальная организация взаимодействия команды с Клиентом - зона ответственности КАМа. Дальнейшее взаимодействие с Клиентом по реализации задач - зона ответственности Куратора

Варианты взаимодействия с клиентом:

- Постановка задач Клиентом в ПФ
- Постановка задач Клиентом в чат в мессенджере (в письменном виде или голосовым сообщением)

3.1. Распределение клиентов

Клиенты распределяются между кураторами Руководителем технического отделения или Старшим куратором в соответствии с загрузкой, графиками работы и компетенциями.

Каждый вновь пришедший куратор получает как новых клиентов (совершивших первую покупку тарифа/ДОПа), так и уже действующих от других кураторов (если требуется замена куратора по любым причинам).

По всем вопросам распределения клиентов куратор может обратиться к Старшему куратору.

3.1.1 Получение нового клиента (купившего впервые)

Перед началом работы с новым клиентом, совершившим первую покупку тарифа или ДОПа, куратор получает от КАМа или Продажника информацию для дальнейшей работы (контролирует передачу Старший куратор):

1. Заполненную Карточку клиента в ПФ (Фамилию, имя, контакты клиента и т.д)
2. Созданный КАМом/Продажником Проект и подпроект с названием тарифа или подпроект для ДОПов клиента
3. Полное описание покупки: название и сумма тарифа (или сумма продажи ДОПа),стоимость часа работы, срок действия тарифа или срок выполнения ДОПа
4. Полное описание задачи, если таковая уже имеется
5. Все нюансы, на которые нужно обратить внимание при работе с клиентом

3.1.2 Получение действующего клиента

Перед началом работы с действующим клиентом, куратор получает от передающего дела куратора информацию и инструменты для дальнейшей работы (контролирует передачу Старший куратор):

1. Описание клиента для понимания специфики работы с ним (требования, привычки, особенности клиента, типы его задач, информацию по длительным задачам и задачам в работе на момент передачи)
2. Проект в ПФ
3. От Старшего куратора новый куратор получает доступ к Карточке клиента в ПФ.
4. Актуальную таблицу-учетку его тарифа и полную информацию о незакрытых ДОПах (сумма покупки, сумма утвержденных предполагаемых затрат, сумма уже имеющихся затрат, дедлайн и прочие нюансы), незавершенных длительных задачах

При этом после передачи вышеописанной информации передающий дела куратор в течение минимум 14 дней находится в чате с клиентом и на связи с новым куратором, чтобы отвечать на возникающие вопросы и страховать.

Контроль передачи информации - зона ответственности Старшего куратора. К нему можно обращаться со всеми вопросами.

3.2. Начало работы с новым клиентом, стартовый созвон

После получения всей необходимой информации о клиенте и его покупке (описанной в [п.3.1.1](#)) куратор должен в соответствии с установленным регламентом подготовить все для получения и выполнения задач:

1. Проверить верно ли создан в ПФ проект задач клиента и подпроект тарифа/ДОПа клиента
2. Проверить наличие аналитики “Доходы”
3. Доступ к карточке клиента в ПФ в разделе “Контакты”
4. Создать задачу “Чат имя клиента” и осуществить ее привязку к чату в ТГ (**сейчас создают чат и привязывают его к ПФ КАМы**)
5. Наличие и доступ к задаче “Учет тарифа”
6. Завести таблицу-учетку тарифа клиента
7. Поставить задачи, если таковые уже имеются

** Подробнее о каждом пункте написано далее*

Далее куратор добавляется в чат или другую систему постановки задач КАМом или Продажником.

В этот момент с клиентом необходимо поздороваться:

Добрый день,!

Я Екатерина, ваш ассистент.

Рада познакомиться и жду ваших поручений!

*(Либо: если клиент уже поставил задачу продажнику перед покупкой, то см.ниже**)*

**** Если вы получили нового клиента сразу вместе с задачами (которые принял у него продажник перед покупкой), то перед запуском задач убедитесь, что вы получили верные формулировки ТЗ: напишите клиенту ТЗ в чат с указанием всех договоренностей, сроков и т.д. И попросите согласовать. Без такого согласования запускать задачи в работу запрещено.**

Например:

Алексей, резюмирую нашу с вами беседу по задаче о сборе базы ресторанов Москвы. Мы с вами договорились:

- собираем рестораны только в ЗАО, ВАО, ЦАО Москвы
- в таблице должны быть указаны телефоны менеджера по развитию, адрес, сайт если есть; разбивку делаем по округам
- предварительный отчет сдаем через 1 час чистого времени работы, чтобы понять сколько удастся собрать за 1 час
- общий срок выполнения задачи до 16.02.22
- и т.д. - все ТЗ четко по пунктам!


Посмотрите, пожалуйста, я все верно зафиксировала?

Дальнейшее взаимодействие с клиентом строится, исходя из регламентов и здравого смысла.

Обратите внимание, что с каждым новым клиентом проводится стартовый созвон с участием КАМа и куратора. Назначает его КАМ. На нем КАМ рассказывает о системе работы с нашим сервисом, важными нюансами, знакомит клиента с ассистентом и т.п.

Важно! Чтобы все участники этих созвонов (наши сотрудники) общались с клиентом с видео.

3.2.1 Карточка клиента

 **Карточка клиента** - создается Отделом продаж в ПФ, привязана к контакту клиента в ПФ сразу после совершения покупки новым клиентом и передается действующему куратору. Первоначально известные сведения о клиенте в нее добавляет КАМ. Далее с ней работает уже куратор. Собирает в ходе работы всю информацию о клиенте, его компании, реквизиты, документы, адреса, выданные пароли, телефоны, имена коллег, родственников, предпочтения в еде, требования к отчетам, к файлам, документам, схемы работы, черты характера и т.д. Собирается абсолютно вся информация, которая нужна для корректной работы и предоставляется куратором исполнителям для решения задач по необходимости!

Видео-инструкция, как создать карточку клиента в ПФ

~~Важно~~ также заполнять поле “Ответственный” <https://skr.sh/s9V0809g090> там должен быть указан куратор

Главные правила ведения карточки клиента в ПФ:

1. При получении любой новой информации о клиенте куратор должен добавлять ее в карточку.
2. **Важно!** Доступ к Карточке клиента есть только у закрепленного за этим клиентом куратора, КАМа/продажника и у руководства компании. Запрещено открывать доступ к Карточкам исполнителям без согласования с руководством.

3.2.2 Проект нового клиента в ПФ и Задача учета тарифа

- При совершении первой покупки новым клиентом основной проект задач этого клиента по правилам создает КАМ/МОП/ассистент ОП и выдает их назначенному куратору. Но ниже есть правила создания основного проекта, которые нужно использовать при необходимости и куратору (по договоренности с КАМом).
- Для непосредственной постановки задач в основном проекте КАМом/МОПом/ассистентом ОП также создается подпроект с названием тарифа и задача “Учет тарифа такого-то клиента такого-то от 00.00.21”. Задачи клиента ставятся куратором подзадачами к задаче Учета тарифа. В основном проекте задачи не ставятся!
- Если клиент приобрел ДОП, то удобно в основном проекте клиента создать подпроект “ДОПы Ивана Иванова” (это может сделать куратор) и далее уже в этом подпроекте вести все его ДОП-задачи.

Далее информация дана в ознакомительных целях, т.к. с 2022 г. созданием проектов занимается ответственный сотрудник. Куратору передается готовый проект для работы.

Как создать проект в ПланФикс

При создании проекта нужно заполнить все обязательные поля, такие как:

- название проекта

- группа проектов (клиентские проекты)
- тип продукта (выбираем здесь: тариф, доп или основной проект, если это главный проект клиента для создания в нем подпроектов тарифов/допов:
<https://yadi.sk/i/NJrcJnv29dvQPw>)
- контрагент (выбрать из списка нужного клиента)
- КАМ
- куратор
- дата старта тарифа
- стоимость часа (если есть фиксированная стоимость часа)

Главные правила создания проектов и задачи “Учет тарифа”:

1. Название основного Проекта клиента должно соответствовать виду: “Задачи Ивана Иванова”
2. При покупке тарифа в основном проекте заводится подпроект с названием тарифа, именем, фамилией клиента и датой старта тарифа, вида: “Тариф 6000р/10 часов Ивана Иванова от 20.07.18”
3. В заведенном подпроекте ставится первая задача Учета, название которой должно соответствовать названию подпроекта (“Учет тарифа 6000р/10 часов Ивана Иванова от 20.07.18”). В этой задаче **обязательно** прописываются важные для учета денег особенности тарифа, срок действия, куратором добавляется ссылка на таблицу-учетку клиента.
4. Постановка в ПФ задач из конкретного тарифа происходит в соответствующем этому тарифу подпроекте **подзадачами к задаче Учета тарифа**
5. При создании проекта добавляем всегда Роли - участники по умолчанию <https://yadi.sk/i/JTaliT2LwL3ISA> - группа “кураторы ассистентских задач” <https://yadi.sk/i/dXANAvGsatqsaQ> и ставим галочку - <https://yadi.sk/i/qCo1qdFY4wg7sw>
6. **Важно!** Если новый проект создает куратор, то при создании в разделе "роли" нужно ВСЕГДА добавлять соответствующего КАМа/продажника в роли аудитора (иначе он не сможет видеть проект и задачи).
Если вам надо подключить к проекту клиента второго куратора, исполнителя или другого сотрудника, то нужно также добавить его в разделе "Роли" в аудиторы. **НО нужно понимать, что Аудитор сможет вносить правки**, поэтому, добавляйте аудиторами только тех, кто имеет право редактировать проект. Права доступа к задачам можно уточнить в [Таблице прав к задачам/проектам по ролям](#)

Пошагово, как добавить аудитора:

1. Заходим в нужный проект и нажимаем "Редактировать"
https://yadi.sk/i/VLjhl3OO_onJPw
2. В открывшемся окне нажимаем "Роль" - Добавить - Аудиторов
https://yadi.sk/i/2Zhke_9Z35q3IA
3. В появившейся строке "Аудиторы" добавляем нужного сотрудника
<https://yadi.sk/i/HvtMsKRfCdT0eq>
4. Скорректировать в зависимости от необходимых функций, пользуясь [Таблицей прав к задачам/проектам по ролям](#)

3.2.3 Аналитика “Доходы” (учет приходов денег от клиента)

При поступлении любой оплаты от клиента в соответствующем его покупке проекте в задаче “Учет тарифа” обязательно нужно ставить аналитику “Доходы”. Этот процесс выполняет КАМ/продажник/ассистент ОП.

Важно, чтобы аналитика “Доходы” не дублировалась КАМом и куратором, если вдруг по согласованию с руководством аналитику ставит куратор вместо КАМа! [Видео-инструкция по добавлению аналитики “Доходы”](#)

3.2.4 Учётка тарифа клиента

В нашей компании введена стандартизированная форма учета тарифов клиентов в виде гугл-таблиц.

Правила создания учетки

При получении нового клиента(купившего впервые) куратор:

- создает новую учетку тарифа клиента согласно [Инструкции по созданию “учеток”](#)
- обязательно отправляет её Клиенту в План Фикс или в чат.

Скрипт сообщения клиенту (примерный, можно менять):

Иван, это таблица учета Вашего тарифа: ____ссылка____. В ней можно видеть затраты по тарифу, отчеты по всем задачам, статусы задач, а также прайс на различные виды задач.

- В чатах в мессенджерах клиентский отчет необходимо закрепить, чтобы Клиент в любой момент мог найти его посмотреть.

Правила ведения учетки

- Учетку Куратор должен вести в режиме реального времени (Появилась задача - поставили ее в ПФ - сразу происходит добавление задачи и планируемых времязатрат по ней в таблицу; далее уже перед закрытием задачи сверяете аналитику, поставленную в задаче в ПФ, и сумму списанных средств из учетки)
- Проект в учетке должен называться точно так же как Проект в ПФ
- Одна задача в ПФ = одна задача в учетке. Задача в учетке должна называться точно так же как в ПФ
- Столбец с результатом задачи должен обязательно заполняться! В нем должны быть ссылки на отчеты или информация о том, что задача сдавалась текстом без документа в чат или другое место.

3.3. Начало работы с действующим клиентом

После получения всей необходимой информации о клиенте (описанной в [п 3.1.2](#)) куратор должен в соответствии с установленным регламентом подготовить все для получения и выполнения задач:

1. Проверить верно ли создан в ПФ проект задач клиента и подпроект тарифа/ДОПа клиента
2. Проверить наличие аналитики “Доходы”
3. Проверить наличие доступа к Карточке клиента в ПФ (доступ предоставляет Старший куратор).
4. Наличие и доступ к задаче “Учет тарифа”

5. Сохранить себе таблицу-учетку тарифа клиента

6. Поставить задачи, если таковые уже имеются

** Подробнее о каждом пункте написано далее*

Когда новый куратор добавляется в чат клиента или другую систему постановки задач (добавляет КАМ или продажник), с клиентом необходимо поздороваться:

Добрый день,!

Я Екатерина, ваш новый ассистент.

Рада познакомиться и жду ваших поручений!

(Либо: все ваши задачи в работе, к 16-00 сегодня я сдам вам предварительный отчет)

****Важно корректировать скрипт в зависимости от ситуации!**

Дальнейшее взаимодействие с клиентом строится, исходя из регламентов и здравого смысла.

3.3.1 Проект, задача учета тарифа, аналитика “Доходы”, “учётка” действующего клиента

- **При совершении очередной покупки действующим клиентом** в основном проекте КАМом/ассистентом ОП также создается подпроект с названием тарифа и задача “Учет тарифа такого-то клиента такого-то от 00.00.21”. Задачи клиента ставятся куратором подзадачами к задаче Учета тарифа. В основном проекте задачи не ставятся!
- При принятии клиента куратору нужно сохранить в свою таблицу учеток учетку, переданную от другого куратора согласно [Инструкции по созданию “учеток”](#)
- Для того **чтобы сделать учетку для следующего тарифа (при продлении)** пустой шаблон учетки вставляется над предыдущим.
- Все остальные регламенты начала работы с действующим клиентом совпадают в регламентах по новому клиенту (см. начиная с [п. 3.2.1](#))

3.4. Взаимодействие с клиентом

3.4.1 Создание чата с клиентом в мессенджере

 **Рабочий чат с новым клиентом создает КАМ.**

Сейчас все рабочие чаты работают через ПФ с помощью бота, [инструкция по созданию чатов ПФ и добавлению в них бота](#)

Обязательно добавить в карточку клиента ссылку на чат иначе клиент будет отображаться, как клиент без чата в ПФ <https://yadi.sk/d/FNHHiyO4TYJ7Gw>

Как только чат создан, КАМ добавляет в него Куратора и представляет его Клиенту:

Василий, я добавляю в чат Марию, она будет принимать и курировать ваши задачи. После этого Куратору обязательно нужно поздороваться с Клиентом.

 **Если в процессе работы клиент требует создание еще одного или нескольких чатов для постановки задач, то куратор обязательно должен согласовать создание их с КАМом!**

Если создание нового чата согласовано, то при его создании нужно соблюдать правила:

- В каждом чате **обязательно** присутствие КАМа
- **Админами чата** обязательно нужно назначить КАМа

Запрещено

- общаться с Клиентом в “личке”, отдельных чатах, в которых отсутствует КАМ и по телефону. Все общение должно быть в чате и видимо КАМу
- выдавать клиенту прямые контакты исполнителей (внешних и внутренних) без согласования КАМа
- Если Клиент сам требует общения с куратором/ассистентом/исполнителем в “личке” или по телефону, то вам нужно обратиться к КАМу, а также можно написать самостоятельно:

Это запрещено, чат создан специально для контроля выполнения задач. Если что-то будет обсуждаться в личке, то компания это не контролирует, а значит и не несет ответственность за возможные ошибки.

- **Если клиент все же поставил задачу в личку или по телефону**, то необходимо эту задачу написать полностью в чат **текстом** и добиться от клиента четкого согласия со всеми формулировками и описаниями в вашем тексте задачи. Только после этого начинать работу.

3.4.2 Добавление исполнителя в чат с клиентом

В некоторых ситуациях в чат с Клиентом добавляется Исполнитель на время выполнения какой-либо задачи (**только по согласованию с руководителем отдела реализации и КАМом!**). Любые диалоги Исполнителя с Клиентом должны всегда быть согласованы и контролируются Куратором.

Перед добавлением в чат Куратору с Исполнителем обязательно нужно:


1. провести брифинг по [Нормативам общения с Клиентом в чате для Исполнителей](#), объяснить ответственность за несоблюдение правил
2. проверить соответствует ли фото исполнителя в мессенджере (через который будет происходить общение с клиентом) стандартам компании. На аватарке должно быть адекватное человеческое лицо исполнителя без каких-либо неприличных дополнений, в идеале в фирменном стиле.
3. согласовать кандидатуру с руководителем отдела реализации и КАМом

Также в чаты по согласованию с руководителем отдела качества, старшим куратором и КАМом могут быть добавлены ассистенты куратора при соблюдении регламента ассистентов кураторов и др. важных моментов, описанных [в задаче](#)

Если нужно поменять исполнителя, который работает с клиентом напрямую (по любым причинам - от увольнения до форс-мажоров), нужно написать:

Иван, Дарья у нас переходит в другой отдел, и не сможет больше вести ваш проект. Я добавлю к нам в чат Ольгу. У нее внушительный опыт работы и я уверена, что сотрудничество будет эффективным. По всем вашим проектам информация Ольге передана.

3.4.3 ОБЩЕНИЕ С КЛИЕНТОМ. Скрипты, правила и запреты

 **По правилам сервиса сообщение клиента в чате никогда не должно быть завершающим!**

На любую фразу клиента куратор или ответственный исполнитель должны отреагировать и дать ответ в течение времени реагирования по регламенту.

Исключения - ночное и раннее утреннее время (21-00 - 9-00)

До абсурда это доходить не должно: если вы отправили смайл 😊, а клиент тоже отправил смайл 😊, то до умопомрачения перекидываться смайлами не нужно:)

 Ответственный за поведение Куратора в чате с Клиентом - КАМ

Ответственный за поведение Исполнителя, ассистента в чате с Клиентом - Куратор

Скрипты на разные случаи

Примеры завершающих диалог фраз:

Хорошего вечера/дня!

Всегда рады помочь

Всегда рады быть полезны Вам!

Рада, что смогли Вам помочь!

Спасибо за высокую оценку нашего сервиса!

Ждем новых задач!

Хороших выходных!


Приятного полета/поездки! (если покупали билет)

Если клиент высказал замечания по отчету или недовольство сервисом:

- *..., спасибо за критику! Я передаю Ваши замечания в отдел качества. Мы проработаем эти нюансы и станем лучше:)*
- *Спасибо! Ваши замечания приняты. Доработаем отчет и вернемся с исправленным вариантом в ближайшее время.*
- *Благодарю за честное мнение! Я свяжусь с отделом качества, и мы обязательно учтем Ваши замечания в дальнейшей работе.*

Когда клиент поставил задачу:

- *Задача принята. Передаем ее в работу и чуть позже сориентируем, когда можно ожидать отчет - **если нет четкого дедлайна***
- *Передаем в работу Вашу задачу, спасибо. Если возникнут какие-либо вопросы, сразу зададим.*
- *Задача понятна, спасибо, передаю в работу. Уточните, пожалуйста, как срочно Вам необходим результат? - **если нет четкого дедлайна***
- **Если клиент попросил что-то узнать, уточнить и т.п (короткая задача):** Уточним и вернемся с ответом в течение 20 минут

 **Запрещено в ответ на поставленную задачу писать подобные фразы: "сейчас сделаем, минуту, секунду"** - вы наверняка не успеете за минуту выдать ответ, а такие фразы предполагают очень быструю скорость ответа.

Если клиент задал вопрос, ответ на который вы не знаете:

-, мне нужно немного времени на уточнение. Скоро вернусь к Вам с ответом.
- Вопрос поняла. Прошу Вас немного подождать, скоро дадим ответ.

Правила грамотного делового общения и др.важные моменты при общении в чате с клиентом

✗ Запрещено, как Куратору, так и Исполнителю/ассистенту в чате:

- грубить, хамить, нецензурно выражаться, разговаривать с использованием сленга, жаргона (стиль общения должен быть деловой)
- общаться с Клиентом на ТЫ (исключение - если Клиент сам об этом попросил и это согласовал КАМ и старший куратор)
- Писать сокращения типа: ОС (обратная связь), ДЛ (дедлайн), ПЖЛСТ (пожалуйста) и т.п.
- Писать кучу смайлов (*Ваша задача принята :))))* , как только выполним - сдадим :))))
Ваша речь должна быть адекватной и соответствующей статусу бизнес-ассистента. Смайлы добавлять можно, но без фанатизма
- писать клиентам в ответ на задачу или вопрос вот так сухо, одним словом, типа: *принято, узнаем, уточним* и т.п.

Ваш ответ должен быть в красивом и корректном стиле, например:

- *Задачу приняла, примерно в 15.30 вернусь к вам с промежуточным отчетом. Когда необходимо предоставить финальный отчет?*
- *Узнаем информацию, и я вернусь к вам с ответом в ближайшее время.*
- *Уточним ваш вопрос, и я вернусь к вам с ответом сегодня в течение пары часов.*
- *Проверим информацию, и я до 18-00 дам вам развернутый комментарий*


и т.п. Ответы должны показывать вашу готовность работать и помогать, а не то, что вы что-то черкнули "на бегу" и он вообще вас достал уже, лучше б не писал ничего.

НО если клиенту удобны короткие ответы на его вопросы и задания, то не нужно спорить! Нужно придерживаться здравого смысла в общении с любым клиентом, выстраивать с ним максимально комфортные отношения!

- писать клиентам в ответ на задачу или вопрос фразы, показывающие сомнения в качестве вашей работы и способностях, типа: *попробуем, постараемся, надеюсь, поищем, может быть получится выполнить вашу задачу* и т.п.
- Сообщать клиенту о проблемах своих или исполнителя (нет интернета, заболел, переезжаю и не могу быть на связи, сильно загружен другими задачами, погиб попугайчик и т.п)
- Сообщать клиенту об увольнении (своем или исполнителя), о параллельных проектах. При замене сотрудника нужно пользоваться правилами и скриптами из пп. [2.3.1.](#) и [3.4.2.](#)
- Писать сообщения клиенту, сдавать отчеты, выполнять задачи и т.п. ночью или рано утром (с 23.00 до 8.00). Исключением могут быть случаи, которые заранее согласованы и утверждены КАМом и Старшим куратором.
- Резко указывать Клиенту на его неправоту (если Клиент не прав, не объективно обвинил вас в какой-либо ошибке и т.п., то ответ на его обвинения должен быть согласован с КАМом или старший куратор, или к дискуссии подключается сам КАМ и решает конфликт)


- При провалах задач и резком негативе клиента говорить ему фразы типа: *это виноват курьер, мы не несем за это ответственность и тп.* Ваш ответ клиенту должен быть согласован с КАМом или старшим куратором, или к дискуссии подключается сам КАМ и решает конфликт
 - Куратору и тем более Исполнителю нельзя вести диалог с Клиентом о каких-либо ценах наших услуг, зарплатах и других финансовых вопросах без разрешения КАМа (продление тарифа, ДОП задачи, суммы оплат работы наших сотрудников и т.п).
 - Запрашивать у Клиента документы и какую-либо информацию, прежде чем вы убедились в том, что ее действительно нет в Карточке этого Клиента или у коллег
 - Путать чаты и писать сообщения “не туда”, сдавать клиенту отчеты другого клиента, высылать личные фото и т.п
 - Выдавать клиенту прямые контакты исполнителей (внешних и внутренних) без согласования КАМа
 - Общаться с Клиентом в “личке”, отдельных чатах, в которых отсутствует КАМ. Все общение должно быть в чате и видимо КАМу
Если Клиент сам требует общения с куратором/ассистентом/исполнителем в “личке”, то вам нужно обратиться к КАМу, а также можно написать самостоятельно:
- Это, к сожалению, запрещено, чат создан специально для контроля выполнения задач. Если что-то будет обсуждаться в личке, то компания это не контролирует, а значит и не несет ответственность за возможные ошибки.***
- Если клиент все же поставил задачу в личку,*** то куратору необходимо переслать формулировку задачи в рабочий чат и полностью перенести дальнейшее обсуждение по выполнению туда.
- ***Если клиент требует постановки задачи в звонке по телефону,*** то категорически обязательно соблюдение правил раздела о [принятии задач в созвонах по Zoom/телефону](#)
 - Тэгать исполнителей (если они добавлены в чат) и других коллег. Лучше сообщите, что нужен ответ в рабочем чате, а не в клиентском

3.4.4. Ежедневная сводка по всем активным задачам клиента

 **Ежедневная сводка по всем активным задачам клиента** - это список всех задач, которые еще не закрыты (которые в работе и по ним есть промежуточный результат, длительные/постоянные задачи, которые требуют обратной связи от клиента для закрытия или продолжения работы).

Кроме того в сводке обязательно должны присутствовать: остаток и срок действия тарифа.

Пример ежедневной сводки


 Сводка сдается в конце рабочего дня. Можно формировать автоматическую сводку в задаче учета тарифа и подтверждать отправку ее в чат клиента.


 **Если клиент НОВЫЙ,** то на 2-3 день отправки сводки нужно спросить его:

"Удобно ли Вам получать сводку в таком виде ежедневно, или достаточно скидывать, например, раз в неделю?"


Получить ответ, зафиксировать его (сохранить скрин в [Реестр скринов из чатов клиентов](#)) и, не путая, отправлять сводки так часто, как попросил клиент (или не

отправлять вообще, если клиент отказался от них)

 **Важно!** Закрывать задачи и убирать их из сводки, если они не получили обратной связи более 3х рабочих дней, действовать нужно согласно [правилу 3х дней](#) (если нет ОС более 3х дней, мы предупреждаем клиента о закрытии задачи и закрываем ее)

 **Если клиент более 3х дней молчит**, не ставит новых задач и при этом не отказывался от ежедневной сводки, то в вашей сводке должно быть обозначено, что задач в работе нет + остаток и срок действия по тарифу. Если клиент не реагирует такую на сводку более 4х дней, то к сводке стоит добавить вопрос, например:

- ..., будут ли еще задачи для нас? Посмотрите, пожалуйста, [Примеры задач](#), которые можно поручить нашему сервису. Что сейчас наиболее актуально?

 Скрины-доказательства отправки сводки из чатов привязанных к ПФ добавляются Яной Перепелицей в [Реестр скринов из чатов клиентов](#) не забывайте вносить в него новых клиентов и добавлять Яну в участники в чате в ПФ

Для вашего удобства в Реестре скринов создана [Памятка](#) по самым важным моментам по работе со сводками

ОБРАЗЕЦ сообщения со сводкой по задачам.

Марина, добрый вечер!
Предоставляю сводку по вашим задачам.

У нас в работе 4 задачи:
Задача№1 "название", мы собрали информацию (ссылка), ждем обратной связи от вас, не нужны ли корректировки?
Задача №2 "название" билеты заказы и отправлены на почту, ждем подтверждения брони отеля
Задача№3 "название" работу начали 30 минут назад, как договорились после 3х часов работы сдадим промежуточный отчет
Задача №4 "название" - обсуждаем с Вами условия и параметры оценки кандидатов

Также есть постоянная задача в работе, по которой отчетность согласно договоренностям здесь(ссылка).

На Вашем тарифе осталось ____ рублей
Тариф действует до ... (дата окончания срока действия тарифа)

3.4.4.1. Ежедневный отчет о сводках по задачам и переписках в чатах с клиентами

Для того, чтобы куратор не пропускал сообщения, задачи клиентов и для повышения общего качества реализации Яна Перепелица проверяет чаты и вносит как доказательство сдачи сводки по задачам всем активным клиентам в виде скринов.

- **Активный клиент** - тот, у кого есть действующий тариф
- Скрины при работе с ДОПами также сдаются. В них не будет сводки, но тем не менее должно быть подтверждение, что ваша фраза стала финальной при завершении рабочего дня согласно [правил общения с клиентом](#)
- Если по просьбе клиента сводка скидывается не каждый день или не скидывается вообще, то все равно проверяется чат, где видно, что общение завершено вашей фразой
- Если новых задач и переписок с клиентом не было в какой-либо день, то все равно необходимо проставляется скрин из чата, где видно, что последнее общение завершено вашей фразой
- **Если клиент отказался от сводки или просит ее высылать не каждый день**, то скрин этого его сообщения должен быть добавлен в колонку "ОТКАЗЫ клиентов от сводок по задачам"
- Все свои замечания нужно добавлять в Реестр в колонку "Комментарии". Такие как: клиент перестал быть активным, клиент передан другому куратору, общение с клиентом происходит не в чате и т.д
- Реестр скринов заполняется ежедневно, ответственный: [Яна Перепелица](#)

3.4.5. Клиент приглашает Вас работать с ним напрямую (в обход компании)


Некоторые клиенты могут предлагать вам как проектную, так и постоянную работу напрямую, обходя Delegator24. О каждом таком случае вы обязаны сообщить КАМу, руководителю технического отделения или старшему куратору.

За информацию о таком случае и отказ от предложения Клиента с предоставлением доказательств (скриншот предложения) наш сервис выплачивает **Премию от 1000р.**

Если руководство само узнает о таком случае НЕ от вас, то полагается ответственность, которая рассматривается индивидуально руководством по каждому конкретному случаю.

4. РАБОТА С ЗАДАЧАМИ

4.1. Общие понятия

 **Самое важное правило работы сервиса Delegator24 - мы выполняем любые задачи, оказываем любые услуги, если они не противоречат этическим нормам и УК РФ.**

Delegator24 - сервис одного окна (клиент ставит любые задачи в чат одному ассистенту (куратору), а ассистент распределяет их по исполнителям, контролирует реализацию)

✚ **Задачи мы разделяем на 2 типа:** ассистентские и узкоспециализированные.

Ассистентские задачи - задачи общего профиля, которые может выполнять ассистент, не имея узкопрофильного образования.

Узкоспециализированные задачи - задачи, которые могут быть выполнены специалистом в какой либо "узкой области".

В этой главе мы рассмотрим подход к принятию и реализации обоих типов задач отдельно.

Примеры ассистентских и узкоспециализированных задач собраны в документе

[Примеры задач](#)

✚ **Короткая/быстрая задача** - задача из разряда "позвоните, запишите в салон" - на выполнение обычно не более 15-30 минут

✚ **Себестоимость задачи** - это сумма ВСЕХ затрат на ее реализацию.

[Регламент установки себестоимости задачи](#)

✚ **Для удобства, ускорения и корректности работы в ПФ с задачами, аналитиками и т.д.**

используйте [Вкладки с дополнительной информацией в карточке задачи](#)

4.2. Категории задач в ПФ

При постановке задачи ПФ предлагает выбрать ее категорию

<https://skr.sh/sAz9u1AE0de>. Ниже расшифровка категорий

- **СТАНДАРТНАЯ** - задача, которая включает в себя сбор информации, фильтрация ее согласно запросу клиента, составление отчета в доке/таблице, составление саммари к отчету. Либо любая узкоспец задача, которую нельзя отнести к простым, длительным или выполняющимся на ресурсе клиента. **Подлежит проверке отделом качества.**

Обычно занимает не менее 1 часа чистого времени.

Примеры стандартных задач (ассист и узкоспец):

- сделать сравнительную таблицу трех марок/моделей автомобилей
- выбрать и заказать букет цветов и фруктовую корзину в бюджет до 5000р
- Найти как и где можно получить справку о несудимости от ФБР

- **ПРОСТАЯ** - задача, при работе с которой не требуется никакой анализ, долгий поиск, выбор из найденных вариантов, запрос дополнительных данных и т.п. **Не подлежит проверке ОК.**

Обычно она занимает не более 30 минут чистого времени, но бывает и дольше! Времязатраты не являются обязательным критерием.

Обычно в таких задачах не создаются отчеты в доке/таблице, в редких случаях отчеты могут быть.

Примеры простых задач (ассист и узкоспец):

- позвоните в Упр.компанию, узнайте почему нет воды
- сохраните этот файл в pdf и скиньте мне
- закажите эти брюки ____ ссылка на брюки ____
- закажите 100 красных роз, доставьте сегодня туда-то, бюджет любой
- запишите на завтра на 15-00 к стоматологу Иванову Ивану в клинике такой-то

- узнать посещаемость сайта. Сколько в месяц заходит людей.

- **ДЛИТЕЛЬНАЯ/ПОСТОЯННАЯ** - задача-процесс, который выполняется обычно одним и тем же исполнителем/группой исполнителей на протяжении длительного времени, переходит из тарифа в тариф или ведется как постоянный (продлевающийся, например, ежемесячно) ДОП. **Не подлежит проверке ОК.**
Примеры длительных/постоянных задач (ассист и узкоспец):
 - ежедневный прием звонков
 - постоянно обрабатывать отклики на размещенную вакансию (отправлять анкету кандидатам, собирать ответы)
 - заказ химии для школ/садилов, контроль отгрузки
 - заказ пропусков на объекты для сотрудников
- **НА РЕСУРСЕ КЛИЕНТА** - задача, которая не может быть проверена ОК, т.к. выполняется на каком-либо ресурсе клиента и при ее выполнении не создается отчет в доке/таблице. **Не подлежит проверке ОК.**
Это задачи, по которым идет работа, например, в Битрикс24 клиента, Мегаплане, Трелло, на сайте, в каком-то личном кабинете и т.п.
***важно!** если возможность проверить результат до того, как загружать его на рабочий ресурс клиента, то такая задача не относится к этой категории, а падает в стандартные!
Примеры задач на ресурсе клиента:
 - Принимать и выполнять короткие задачи в Jira (текстовый отчет идет сразу в Jira)
 - загрузить карточки товаров на сайт
 - заполнить и отправить документ в ЛК Налоговой (документ заполняется в ЛК и сразу же отправляется в ФНС, из ЛК не вытащить на проверку его)

4.3. Отдел снабжения

СНАБЖЕНЦЫ - это сотрудники нашей компании, которые оценивают узкоспециализированные задачи, а также помогают найти куратору нужных внешних подрядчиков с помощью наших баз внешних контрагентов и поиска на биржах фриланса.

В ПФ для удобства постановки задач Снабженцам создана Группа "Снабженцы". Снабженец помогает куратору подбирать подрядчиков как на узкоспециализированные задачи, так и на ассистентские (если внутренний штат сотрудников не справляется с объемом задач).

Правила списания работы снабжения в следующих разделах.

Снабжены должны быть привлечены:

- **ко всем оценкам** узкоспец задач
- ко всем задачам на поиск каких-либо внешних исполнителей (курьер, сантехник, электрик и т.д.)
- ко всем задачам, где не хватает штатных сотрудников

Куратор также при необходимости может и сам параллельно снабженцу выложить задачу на различные ресурсы для поиска подрядчиков:

- youdo.com
- kwork.ru

- fl.ru
- freelance.ru
- work-zilla.ru
- weblancer.ru
- fiverr.com
- upwork.com

4.4*. КОРОТКИЕ/БЫСТРЫЕ ЗАДАЧИ

✚ **Короткая/быстрая задача** - задача из разряда “позвоните, запишите в салон” - на выполнение обычно не более 15-30 минут чистого времени.

Такая задача **выполняется СРАЗУ после постановки** (за исключением случаев, когда задача поставлена в 18.00 или позже, тогда можно выполнять ее утром следующего дня, предупредив клиента).

Важно также понимать, что при делегировании таких задач исполнителям, куратор тратит время, т.е. такие задачи нужно выполнять куратору самостоятельно, за исключением случаев сильного груза.

4.4. АССИСТЕНТСКИЕ ЗАДАЧИ

✚ Полное описание блока ассистентских задач технического отдела и описание цикла выполнения таких задач можно изучить в [Своде законов D24](#)

✚ При выполнении ассистентских задач тарификация стандартная и соответствует [прайсу](#)

Цикл выполнения ассистентской задачи



4.4.1. Принятие и предварительная оценка задач

✚ [Регламент снятия ТЗ и постановки задач в ПФ](#)

При принятии задачи всегда необходимо согласовать с клиентом:

1. **СРОК СДАЧИ ОТЧЕТА (дедлайн).** При принятии задачи ВСЕГДА у клиента уточняется насколько срочно ему необходимо получить ответ - дедлайн (если он сам не озвучил это).
Если срока у клиента нет или клиент не отвечает, то нужно установить свой срок сдачи промежуточного и финального отчетов и сообщить его клиенту (уточнить предварительно у исполнителя задачи, когда он приступит к работе и когда сдаст промежуточный и финальный отчет)
2. **ОЦЕНКА.** Перед передачей задачи в работу нужно сообщить клиенту предварительное чистое время работы, которое потребуется на выполнение, **и его стоимость (стоимость задачи).** Дождаться согласования этого клиентом.

ВАЖНО! В начале работы с новым клиентом при получении первой задачи мы выполняем п.1 и 2 👉, но дополнительно уточняем:

Может быть есть какие-то рамки по стоимости/времени выполнения задач, в пределах которых мне не нужно согласовывать с вами затраты на них? Например, если задача не дороже 3000р/занимает не более 2х часов, то я стоимость/времязатраты не согласовываю, просто занимаюсь реализацией.

Удобно ли обозначить мне предел по деньгам или часам?

Скрипты принятия задачи от клиента (!подстраиваем под ситуацию!)

Если аналитика в задаче только одного вида (например ассист):

...., ваша задача принята. Предварительно могу сказать, что на работу нам потребуется до 4х часов чистого времени работы ассистента из расчета, что на вашем тарифе 1ч = 1350 руб (всего: ~5400 руб), 👉 [полный прайс](#) на ваш тариф.

Уточните, пожалуйста:

1. крайний срок сдачи окончательного отчета? *(если заранее этот срок не назван)*
2. удобно ли вам будет, если я пришлю вам промежуточный отчет за 1 час чистого времени работы исполнителя сегодня до 18-00? Чтобы мы подкорректировали работу сразу, если потребуется.

- *клиент отвечает.*

- Хорошо, спасибо. В скором времени начнется работа по вашей задаче и, если нам потребуются еще уточнения, я задам вам вопросы.

Если аналитика в задаче разных видов (и ассист, и спецы, спецы разные и т.п):

....., мы можем вам предложить выполнить задачи SMM в счет вашего тарифа. Т.к на нем мы выполняем не только ассистентские, но и не очень объемные узкоспециализированные задачи. Только стоимость часа на такие задачи отличается.

Вот такие примерно получатся затраты, исходя из 👉 [прайса](#) вашего тарифа:

1. Написание шапки профиля - примерно 1 час по ставке стоимости чистого времени работы маркетолога 2228р/час
2. Разработка дизайна иконок - примерно 3 часа дизайнера по ставке стоимости чистого времени работы дизайнера 2550р/час: всего ~7650 руб

В общей сложности с тарифа будет списано ориентировочно около 10тыс руб.

Срок выполнения до 09.08.23 до 18.00. Приступаем?

Если клиент не отвечает на ваши вопросы про дедлайн и предв.отчет:

..., исполнитель приступит к работе = в 15-00 = , и сегодня с 16 до 17 я сдам вам предварительный отчет, чтобы мы понимали, все ли правильно выполняем. Финальный отчет планируем сдать завтра до 16.00.

Запрещено

Если клиент поставил задачу и какие-либо фразы, названия, обозначения в ней вам не понятны, **запрещается** спрашивать у Клиента "Что это такое?", прежде чем вы попытаетесь найти ответ на вопрос в интернете и посоветовались с коллегами.

! Если вы по каким-либо причинам не можете соблюсти скрипты и правила данного раздела, сообщайте об этом старшему куратору для согласования отмены правил.

! **сложности** при предварительной оценке и как их решить:

1. Исполнитель не может дать точную оценку.

Не проблема! пусть даст вилку: 1-4 часа по аналитике юриста; от 500 до 1000 рублей и т.д. Клиенту так и говорим и сообщаем, что через 1 час чистого времени работы я вам отчитаюсь и скажу точнее затраты по времени. Ок?

2. Исполнитель не может дать даже вилку.

Не проблема! Говорим, клиенту что, к сожалению до начала работы не удастся дать точную оценку по затратам на задачу, т.к мы не знаем сколько в Москве компаний, вяжущих веники. Я предлагаю отработать 1 час чистого времени, посмотреть что получилось, и после этого я уже смогу вас сориентировать. Ок?

3. Стоимость часа разная у ассит и узкоспец направления, клиенты НИКОГДА не читают наши прайсы, а потом предъявляют претензии, что "очень дорого! почему 2 часа 2700???"

Чтобы не допустить претензий, сообщаем клиенту ДО начала работы: нам потребуется 2 часа чистого времени, но обращаю ваше внимание, что работать будет дизайнер. Т.е задача узкоспец и 1 час стоит 1350р, т.е за нашу задачу спишется 2700р. Ок?

4. Клиент не отвечает долго - окей или не окей.

Обсудите с КАМом ситуацию, примите решение что делать: запускаем работу, работаем 1 час, например, показываем и ждем от клиента команды на продолжение, или ждем ответа до упора, или звоним клиенту, или просто делаем не дожидаясь. Клиенты разные, кратко и четко опишите ситуацию, предложите решение, согласуйте его с камом и действуйте.

5. Задача мелкая на 5 минут, неужели эти копейки тоже надо согласовывать и тратить на это больше времени, чем на саму задачу??

Нет, действуем в пределах здравого смысла! Регламенты не должны затягивать запуск работы, саму работу и т.д. и не должны раздражать клиента. Согласование по каждой мелкой задаче - раздражает. В самом начале работы с клиентом, оговорите затраты, которые не нужно согласовывать. Например, *как вам будет удобно: если я буду согласовывать с вами стоимость ВСЕХ задач или же только задачи, которые стоят более 2000р, например?*

4.4.1.1. Принятие задачи в созвоне в Zoom, по телефону и т.д.

При созвонах с клиентами в Зум необходим корпоративный фон

Включается фон при входе в конференцию вот так:

<https://disk.yandex.ru/i/EsJfKF1tZqHVFQ> там кнопкой + один раз добавляется картинка и далее используется.

Бывает фон слетает, надо зайти туда заново и выбрать нужную картинку.

Все это делается до того, как придет клиент, а лучше в отдельной созданной вами конфе заранее))

Если вас выкинуло из аккаунта можно в него войти прямо в конференции

<https://disk.yandex.ru/i/JOSrJMsFY11AYw>

PS если комп пишет, что не тянет виртуальный фон - надо заменить комп)) шутка, пока можно нажать размыть фон

 **фон для зума** <https://disk.yandex.ru/i/W5CUtlqw6ung9w>

Если клиенту удобно поставить задачу “голосом” не с помощью голосового сообщения в чат, а с помощью звонка в любом приложении/по телефону и т.д., то куратор/РН должен:

1. Сохранить запись созвона на корпоративный гугл-диск и прикрепить ссылку на него в задачу в ПФ (удобнее всего созваниваться через **корпоративный Zoom**, сохраняя запись в облако)
2. Написать краткое резюме созвона (саммари), перечислив все оговоренные вводные, требования, сроки и т.д. Это резюме **обязательно** должно быть выложено в задачу ПФ и отправлено в чат клиенту на утверждение.

Например:

Алексей, резюмирую нашу с вами беседу по задаче о сборе базы ресторанов Москвы. Мы с вами договорились:




- собираем рестораны только в ЗАО, ВАО, ЦАО Москвы
- в таблице должны быть указаны телефоны менеджера по развитию, адрес, сайт если есть; разбивку делаем по округам
- предварительный отчет сдаем через 1 час чистого времени работы, чтобы понять сколько удастся собрать за 1 час
- общий срок выполнения задачи до 16.02.22
- и т.д. - все ТЗ четко по пунктам!

Посмотрите, пожалуйста, я все верно зафиксировала?

Запрещено

Проводить такие созвоны силами исполнителя/специалиста без присутствия куратора/РНа.

4.4.2. Постановка задач в План Фикс

-  [Правила распределения и оценки задач](#)
-  [Регламент снятия ТЗ и постановки задач в ПФ](#)
-  [Регламент установки вознаграждения](#) за выполнение задачи

Важные правила при постановке и ведении задач в ПФ

1. Прежде чем выкладывать задачу на исполнителя, куратор должен найти аналогичные задачи в ПФ. Возможно задача уже выполнялась ранее!
2. Если задача выполняется на тарифе, то она должна ставиться подзадачей к соответствующей задаче “Учет тарифа...” (подробнее про задачу Учета тарифа в [п. 3.2.2](#))
3. Задача должна содержать:
 - общее описание (звук, видео, текст) от клиента, описание задачи от куратора, уточнения по условиям, способу выполнения, нюансы по вознаграждению
 - сроки
 - а. Первый промежуточный отчет (по согласованию с клиентом, по умолчанию после 1 часа чистого времени работы)
 - б. Дальнейшие промежуточные отчеты (по умолчанию каждый 1 час чистого времени работы).
 - с. Завершение работы (по умолчанию 1 сутки)
 - технические данные (цифровые данные, км, кг, даты)
 - всю дополнительную информацию, необходимую для выполнения задачи
4. **Название задачи в ПФ**, должно содержать краткую суть задачи (Например “Составить базу” - **неправильно**; “Составить базу коворкингов в СПб в Центре” - **правильно**)
5. Направление задачи должно соответствовать ее сути
6. **Непосредственный исполнитель** должен быть проставлен **обязательно**: <https://yadi.sk/i/WPNvG1oBTq7vJq>
7. **Важно!** При создании задачи обязательно выбрать категорию необходимости проверки: <https://skr.sh/sAz9u1AE0de> Если задача подлежит проверке нужно выбирать категорию “ассист стандартная”. Подробнее о категориях задач в [п.4.2](#)
8. При постановке задач необходимо выбирать **тип задачи: тариф**. Тип “Тариф” - задача выполняется в рамках тарифа задач
9. Если у клиента идут одинаковые задачи из тарифа в тариф, то в название добавляем дату или период работы по данной задаче (Например: “Мелкие задачи” - **неправильно**; “Мелкие задачи ФИО - март 2021 года” - **правильно** “Организация откаток” - **неправильно**; “Организация откаток 04.03.2021” - **правильно**)
Если работа по какой-либо задаче продолжается в следующем тарифе клиента, то задача делается в нем с порядковым номером или словом продолжение (Например:
“Название задачи-2” (3,4 и тп) или “Название задачи(продолжение)”
(продолжение 2, 3 и тп))
10. В графу **“Участники”** обязательно должна быть добавлена группа “Кураторы ассистентских задач”
11. **ВАЖНО!** В роли **аудиторов** кроме тех, кто там по умолчанию (на данный момент Людмила Подорожная) ВСЕГДА должны быть добавлены КАМ и куратор данного клиента, иначе они не смогут выполнять часть функционала по работе с задачей

(перенос аналитик в другую задачу, правки и тп. Кроме того КАМ вообще не будет видеть эту задачу, если не имеет прав администратора).

12. **Все переписки, отчеты, данные и документы по ходу выполнения задач должны быть в ПФ.** Если создаем документы, файлы и т.д., то все их необходимо добавить на корпоративный диск кураторов. Если вы общаетесь с исполнителем в каких-либо мессенджерах, то все принятые решения и обсуждения тезисно необходимо перенести в ПФ комментарием.

4.4.3. Сдача промежуточных отчетов

1. Первый промежуточный отчет сдается по умолчанию после 1 часа работы (чистое время), либо через другое время по согласованию с клиентом (15, 30, 45 минут и т.д)
2. Если задача длительная, промежуточные отчеты по ней обязательно сдавать Клиенту каждый день, если с клиентом не согласовано иное
3. Проверка промежуточных отчетов отделом проверок - не обязательна, делается на усмотрение куратора. При передаче задач в отдел проверок нужно пользоваться регламентом:

[Регламент проведения проверок ассистентских задач](#)

4.4.4. Подготовка и сдача итогового отчета

✚ **Перед сдачей отчета клиенту необходимо, чтобы:**

1. Было написано саммари к отчету
2. Отчет прошел проверку куратором и отделом проверок

4.4.4.1. Саммари к отчету

- Сдача отчета должна сопровождаться кратким **Саммари** (краткая суть, выводы и уточнения по вопросу. **Саммари** (*Executive Summary*) – это краткий пересказ объемных материалов. Передача основных идей и уход от слишком узких подробностей. Выжимка главного).

ВАЖНО Если вы пишете просто подводку к ссылке с отчетом, типа: За 3 часа чистого времени работы мы собрали таблицу, посмотрите. Чем еще можем помочь? - это НЕ саммари ✗

✓ Саммари:

За 3 часа чистого времени работы мы собрали таблицу с контактами и др. информацией по поставщикам ткани из РФ.

- Всего их 35

- Первые 3 поставщика осуществляют доставку в Москву (выделены зеленым), остальные - нет.

- Обратите внимание на ООО "Ткани" (№1 в таблице), у него самые оптимальные цены.

Все подробности в отчете:

___ссылка___

Требуется ли наше участие в дальнейших переговорах с ними?

- Сообщение с итоговым отчетом ВСЕГДА должно оканчиваться вашим вопросом, который мотивирует к новой задаче/продолжению работы над данной задачей: Нужно ли дополнить базу контактами компаний из стран СНГ? Можем помочь вам с бронью номера в выбранной гостинице? и т.п.

Структура сообщения с итоговым отчетом:

Обращение -> Саммари -> Ссылка на отчет->Вопрос

Нарушение структуры возможно ТОЛЬКО в исключительных случаях, согласованных с сотрудником отдела качества или старшим куратором.

4.4.4.2. Проверка отчета

✚ **Двухэтапный контроль качества Delegator 24** означает, что итоговые отчеты проверяются сначала куратором, затем финально отделом проверок, только после этого передаются клиенту.

Исключение, когда отчеты не проверяются отделом проверок:

- это длительные/постоянные задачи - задачи, которые выполняются на постоянной основе, не останавливающийся процесс, выполняющийся по одному и тому же алгоритму, переходит из тарифа в тариф
- совсем короткие, простые задачи (заказать цветы, записать к врачу и т.п.)
- задачи, которые выполняются на ресурсе клиента (на сайте, в crm системе и т.п.)

✚ Итоговый отчет сдается Клиенту **ТОЛЬКО после проверки** куратором и/или отделом проверок!

✚ **Запрещено НЕ ПРОВЕРЯТЬ отчеты**, если клиент и исполнитель работают в чате напрямую. Контроль качества должен быть всегда!

✚ **Если “горит” дедлайн, а отдел проверок не успевает** проверить ваш отчет, то куратор должен сдать отчет клиенту, чтобы не сорвать срок, без проверки отд.проверок, но сообщить:

Сдаю вам отчет, т.к срок сдачи выходит, но должна предупредить, что отчет не прошел еще проверку отделом качества, проверка в процессе и возможно потребуется еще внести какие-то корректировки.

✚ Полный **Регламент проведения проверок ассистентских задач**

Важно!

- В Отдел проверок сдаются отчеты только после первичной проверки их куратором.
- Сдача должна сопровождаться кратким саммари (в чат проверки сдаем задачу точно также, как сдавали бы клиенту):

Неправильно: <https://yadi.sk/i/IQqgnS2FtXXBIQ>

Правильно: <https://disk.yandex.ru/i/lw0cB6h-xcYnXQ>

4.4.4.3. Сдача отчета


Пример (Скрипт) сдачи итогового отчета клиенту с правильной структурой:

....., мы подготовили ответ по вашей задаче.

Удалось выяснить, что в Москве есть 15 клиник, оказывающих услугу криотерапии. Все клиники с контактами и важными заметками после прозвона внесены в отчет. Посмотрите, пожалуйста.

Возможно требуется собрать аналогичную базу по другим городам?

[=ссылка на отчет=](#)

 **Если “горит” дедлайн, а отдел проверок не успевает** проверить ваш отчет, то куратор должен сдать отчет клиенту, чтобы не сорвать срок, без проверки отд.проверок, но сообщить:

Сдаю вам отчет, т.к срок сдачи выходит, но должна предупредить, что отчет не прошел еще проверку отделом качества, проверка в процессе и возможно потребуется еще внести какие-то корректировки.

После сдачи обязательно нужно получить от клиента обратную связь, насколько он доволен полученным результатом. Если клиент после сдачи отчета молчит, то через некоторое время (на следующий день), нужно повторить вопрос: *Василий, удалось ли вам посмотреть наш отчет? Все хорошо или может быть что-либо дополнить, откорректировать?*


4.5. УЗКОСПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ. ДОПЫ.

Узкоспециализированные задачи могут выполняться, как на тарифе, так и продаваться отдельным чеком - **ДОПом**. Обычно на тарифе выполняются мелкие, недорогие узкоспец задачи (~ до 5000р), а более крупные задачи или проекты продаются, как ДОП.

При получении узкоспец. задач первоначальная функция куратора заключается в **оценке себестоимости задачи** и передаче этой себестоимости КАМу для его дальнейших переговоров. Если КАМ дает добро куратору на выполнение этой задачи (в рамках тарифа или ДОПа в зависимости от результата переговоров с клиентом), то куратор контролирует реализацию задачи по обычному алгоритму работы.

 Варианты выполнения (оплаты клиентом) узкоспец задач:

1. на тарифе по аналитике чистого времени работы специалиста, стоимость часа соответствует актуальному на данный момент прайсу
2. на тарифе списанием фиксированной суммы (себестоимость оценивает куратор/РН, а цену для клиента устанавливает/согласовывает - КАМ)
3. ДОП задачей - отдельным чеком (себестоимость оценивает куратор/РН, а цену для клиента устанавливает - КАМ)

 Полное описание блока узкоспециализированных задач технического отдела и описание цикла выполнения таких задач можно изучить в [Своде законов D24](#)

 **Запрещено**

при работе с задачами

- Сообщать клиенту о привлечении внешних специалистов, если это происходит! Исключение возможно только после согласования с КАМом и старшим куратором.
- Если клиент поставил задачу найти какого-то специалиста на стороне и передать ему контакты, то Куратор должен сообщить об этом КАМу - возможно нужно продать ДОП. Собрать в таблицу сторонних исполнителей с ценами и контактами и сдавать такой отчет клиенту без согласования с КАМом - запрещено!

Цикл выполнения узкоспец. задачи



4.5.1. Принятие узкоспец. задач

✚ [Регламент снятия ТЗ и постановки задач в ПФ](#)

- Куратор принимает узкоспец задачу у клиента самостоятельно

Скрипты принятия узкоспец задачи от клиента:

Если задача не очень сложная и не займет много времени и сразу понятно, что ее нужно выполнить на тарифе по аналитике чистого времени работы, то действуем аналогично [правилам принятия ассистентских задач](#):

...., ваша задача принята.

Т.к. задача узкоспециализированная и ее должен выполнять юрист, то стоимость часа работы согласно нашему с вами тарифу - 1350р. На выполнение потребуется ~1 час чистого времени работы юриста, сдать отчет сможем завтра до 15-00. Запускаю в работу?

Если задача достаточно сложная и очевидно, что займет много времени и сразу понятно, что ее нужно выполнить не по аналитике, а за фикс.стоимость (на тарифе или ДОПом):

...., ваша задача принята.

Т.к. задача узкоспециализированная и ее должен выполнять юрист, я пообщаюсь с нашими специалистами и вернусь к вам с ответом по стоимости и срокам в пары часов.

- Для полноценного снятия ТЗ может понадобиться отправка Клиенту подходящего [Брифа](#). Результаты заполнения Брифа и ответы на все вопросы Куратор должен передавать оценивающим сотрудникам
- Далее принимается решение, кто будет заниматься оценкой и ведением задачи: куратор или РН соответствующего направления (для принятия решения можно

обращаться за помощью к старшему куратору). Если принято решение передать этот функционал РНу, то он может быть добавлен в чат и общаться с клиентом напрямую вместо куратора (после согласования со старшим куратором и КАМом)

Запрещено

Если клиент поставил задачу и какие-либо фразы, названия, обозначения в ней вам не понятны, **запрещается** спрашивать у Клиента “Что это такое?”, прежде чем вы попытались найти ответ на вопрос в интернете и посоветовались с коллегами.

4.5.2. Оценка узкоспец. задач. Себестоимость.

 **Себестоимость задачи** - это сумма всех затрат на ее реализацию.

Регламент установки себестоимости задачи

Постановка задачи ОЦЕНКИ себестоимости в ПФ:

- Составляем полное описание задачи и размещаем задачу в ПФ в проекте клиента ВНЕ тарифа (Задачи Васи Пупкина)да, добавляя в нее участниками нужных сотрудников: специалисты соответствующего направления, группу Снабженцы: <https://yadi.sk/i/NhFFdsrXO63VNA>, РН соответствующего направления (при его наличии)
 - Название задачи должно содержать слово “Оценка”. Например: *Оценка. Нарисовать макет стенда.*
 - Описание задачи обязательно должно быть таким, чтобы снабженцу его можно было оперативно скопировать и выложить на биржи фриланса.
Конфиденциальная информация не должна быть выложена на сторонние ресурсы, поэтому следите за ТЗ!
- Для оперативности реагирования в рабочих чатах дополнительно скинуть ссылку на оценочную задачу Снабженцу/ам, специалистам, РНу, выделив их с помощью @.

Запрещено

Оценивать задачи без постановки их в ПФ и без добавления в них группы “Снабженцы” (даже если внутри компании есть специалисты, группа снабженцев все равно добавляется в задачу)

Важно!

Оценка задачи снабженцем не должна занимать более 24х часов с момента ее постановки.

Оценка задачи внутренними специалистами не должна занимать более 4х часов с момента ее постановки в рабочее время. Куратор должен требовать соблюдение [регламента о сроке оценки](#) от исполнителей

!!! Алгоритм действий при поступлении от клиента УСЗ задачи:

1) Появляется запрос на усз (кроме дизайна, колл-центра, юр задач, переводов и постоянных задач по любым направлениям (те задачи, которые вы делали для данного клиента много раз))

а именно:

- МАРКЕТИНГ
- ПРОДАЖИ
- HR
- БУХГАЛТЕРИЯ
- WEB & IT
- ТЕНДЕРЫ

- куратор сообщает об этом КАМу. КАМ говорит делаем в рамках тарифа или ДОП, а также дает рекомендации по выполнению, если они у него есть. Если это не на тарифе - куратор создает оценку

2) Куратор кидает оценку в КАМа (в личку) + в исполнителей

3) КАМ параллельно пишет в оценку сегментацию и кидает в Романа (чат (с тэгом)+ЛС)

4) После того, как Роман дал комментарий, работа идет, как обычно, с учетом вектора, заданного Романом

-Время реагирования Романа - 3 часа, если вопрос срочный, это нужно отразить. Если 3 часа реакции от Романа нет, работаем дальше без него.

Что делать с полученной себестоимостью:

- После того, как себестоимость посчитана и озвучена, Куратор/РН (если задача передана ему на оценку и ведение) просчитывает свое вознаграждение (стандартно: 10% от себестоимости, но также может быть обсужден с КАМом другой вариант бонуса) и **сообщает КАМу в комментарии в задаче конечную цифру (итоговую себестоимость) по ЧЕК-ЛИСТУ -> копипаст:**

- ☐ 1. **стоимость работы испа + снабжения** (если оно есть) + **проверка** (если она стоит отдельных денег)
- ☐ 2. % или фикс куратора (если % больше стандартного 10% от п.1, то пояснения - почему нужно больше)
- ☐ 3. что входит в работу
- ☐ 4. что будет результатом работы (что получит клиент на выходе)
- ☐ 5. алгоритм выполнения задачи (как собирается задачу решать исп)
- ☐ 6. срок выполнения в раб.днях (часах)
- ☐ 7. кого из откликнувшихся исполнителей вы рекомендуете
- ☐ 8. его кейсы, если есть

ДОП условия (если есть):

- ☐ - количество правок (дизайн, лендинг и т.п)

☐ - доп бюджет на оплату сторонних услуг/сервисов (размещение вакансий в HR и т.п)

- Далее нужно ждать, пока КАМ принимает решение о продаже ДОПа или о выполнении этой задачи на тарифе, формирует цену для клиента, ведет переговоры и совершает сделку. Задача в работу не идет на этом этапе!
- Если КАМ сообщает Куратору, что клиент согласен на озвученную цену и произвел оплату ДОПа (либо согласился на списание фикса с тарифа), то задачу в работу можно запускать.

Важно!

Куратору выгодно как можно больше снизить себестоимость, т.к за это предусмотрен сверх бонус (он обсуждается с КАМом и Старшим куратором)

4.5.3. Постановка узкоспец задач в План Фикс

Правила постановки узкоспец задач в ПФ по большей части совпадают с [правилами постановки ассистентских задач в ПФ](#)

Отличия в следующем:

- Если задача выполняется ДОПом, то она должна ставиться в проекте ДОПов клиента. Правила создания такого проекта в [п. 3.2.2](#)
- Категория задачи должна быть выбрана из разряда узкоспец <https://skr.sh/sAz9uIAE0de> Подробнее о категориях задач в [п.4.2](#)
- При постановке ДОП задач необходимо выбирать **тип задачи: ДОП**: https://yadi.sk/i/YgwSDePDcqW_cw. Тип "ДОП" - задача выполняется не в рамках тарифа, а за отдельную оплату.
- Если к задаче подключается внешний исполнитель, с ним **обязательно нужно заключить договор и следовать правилам работы с внешним подрядчиком**.

4.5.4. Сдача промежуточных отчетов по узкоспец задачам

Правила сдачи промежуточных отчетов по узкоспец задачам по большей части совпадают с [правилами сдачи промежуточных отчетов по ассистентским задачам](#)

Отличие заключается в ином [регламенте сдачи узкоспец задач на проверку](#)

4.5.5. Подготовка и сдача итогового отчета по узкоспец задачам

Правила подготовки и сдачи отчетов по узкоспец задачам по большей части совпадают с [правилами по ассистентским задачам](#)

 **Перед сдачей отчета клиенту необходимо, чтобы:**

1. Было написано саммари к отчету

2. Отчет прошел проверку куратором и отделом проверок

Отличие заключается в:

- ином [регламенте сдачи узкоспец задач на проверку](#)
- в том, что есть отдельная [таблица специалистов, проверяющих узкоспец задачи](#) и отдельная группа в ПФ Проверка узкоспец, которая автоматически добавляется в задачу при нажатии кнопки “На проверку”
- в том, что при работе с задачами по созданию документов, которые требуют регистрации в ФНС, система проверки другая:

Обязательно такие задачи выполняются в тандеме с компанией “Аудит Картель” (бух.компания - наш партнер).


- Если задача выполняется нашими внутренними специалистами (юристами или бухгалтерами), то результат должен пройти проверку у специалиста Картель.
- Если задачу выполняет сама Картель, то результат проверяется нашими специалистами (юристами или бухгалтерами с соответствующими компетенциями).
- **при оценке** таких задач проверку нужно включить в себестоимость.
- при принятии пакета документов, которые необходимы для создания Устава и т.п., от клиента обязательно нужно убедиться, что документы актуальные
- если для создания Устава и т.п. документа клиент дает данные, написанные им в ручную (паспортные данные, например), то нужно запросить фото документов, чтобы убедиться, что он не допустил ошибок, и предотвратить проблемы
- **Контакты “Аудит Картель”**
Екатерина Нудьга
+7 926 480-27-75 (вотсап, телеграм)
kartelltd@gmail.com

4.5.6. Узкоспец направления с иным подходом при оценке и работе

4.5.6.1. HR задачи

 **В HR направлении работает РН (руководитель направления)**

Система работы по действующим клиентам: куратор получил задачу на подбор сотрудника, отдал ее КАМу, не оценивая, КАМ пошел ставить задачу оценки на РН и продавать. Дальше при успешной продаже КАМом создается чат с клиентом и РН, работа ведется под контролем РН, как менеджера.

 **Если задача совсем мелкая, простая** и ее можно выполнить на тарифе за пару часов и нет смысла продавать ДОП (например, открытие небольшого количества резюме и т.п.), **то пока кураторы сами с этим работают** без привлечения КАМа и РН.

 **Информация по открытию резюме для подбора сотрудников*:**

- для клиента мы открываем резюме в счет оплаты с его депозита покупок (который он пополняет заранее) по цене **минимум 180р/1 штука**
- Можем оплатить открытие в счет тарифа в крайнем случае по согласованию с КАМом. Если открываем резюме в счет средств с тарифа, то стоимость открытия 1 резюме **минимум 450р/1 штука**
- если вы открываете резюме по себестоимости (**сейчас минимальная себестоимость 115р/1шт**), то это бесплатная никому не нужная лишняя работа.

**Эти правила касаются массовых открытий резюме. Если клиенту нужно открыть 3 резюме, то мы можем пойти на встречу и дать другие условия, открыть бесплатно и тд, но это нужно согласовывать с КАМом.*

Бриф по HR для заполнения клиентом в этой [задаче](#)

Необходимая информация (что нужно знать, чтобы запустить задачу в работу):

1. Название Компании Клиента
2. Контактное лицо
3. Название вакансии/й
4. Описание вакансии/й (обязанности, требования, условия)
5. Количество людей (голов)
6. Срок закрытия
7. Условия сотрудничества (стоимость полная, срок замены, иные условия)

Передача:

Все вакансии передаются на оценку всем HR компании.

Допускается отсутствие информации ТОЛЬКО по п. 4. если для снятия задачи необходимо подключить специалиста HR

Условия:

1. стоимость услуг Подбора персонала - от 0,75 до 1,5 оклада. Решает КАМ.
2. Возможна только одна замена в течении 30 календарных дней.
3. Массподбор только по согласованию с Анастасией Абрамович или Екатериной Михайловой

При оценке задач по HR пользуйтесь таким шаблоном (скрипт), чтобы сразу получить всю информацию от наших специалистов:

“ !!! Прошу оценить закрытие под ключ, прошу написать следующие критерии:

1)ВАШ ФИКС

2)СКОЛЬКО НА РЕСУРСЫ

3)СРОК ЗАКРЫТИЯ

4)КАКАЯ ГАРАНТИЯ

5)ЕСЛИ НЕ ГОТОВЫ ЗАКРЫВАТЬ НА ТЕКУЩИХ УСЛОВИЯХ, СКАЗАТЬ, ЧТО НУЖНО ИЗМЕНИТЬ/ДОБАВИТЬ/УБРАТЬ В ВАКАНСИИ, ЧТОБЫ ВЫ МОГЛИ ЗАКРЫТЬ. СЛЕДОВАТЕЛЬНО ЗАПОЛНИТЬ ПУНКТЫ ВЫШЕ, ИСХОДЯ ИЗ ТОГО ЧТО ИЗ ТОГО ЧТО ПРЕДЛОЖЕННЫЕ ВАМИ ИЗМЕНЕНИЯ БУДУТ ВНЕСЕНЫ.

Пожалуйста, заполните все пункты, чтобы мне не приходилось дергать вас 100 раз. Спасибо.

Если нужна дополнительная информация, прошу указать, КАКАЯ ИМЕННО."

4.5.6.2. ДИЗАЙН

Порядок действий при поступлении запроса на дизайн

На данный момент РН направления ДИЗАЙН - [Юлия Кочевная](#) . К ней обращаемся по всем вопросам.

Что такое полное ТЗ?

- Известны сроки,
- известен бюджет клиента (хотя бы ценовой сегмент, либо приоритет - качество / сроки / цена),
- описана сама задача - что нужно делать (откорректировать текст в презентации, разработать логотип, разработать баннер на стартовую сайта и т.д.),
- прикреплен файл с которым нужно работать (презентация, ссылка на сайт, страничку в соцсетях и пр.),
- приведены примеры результата или пожелания клиента текстом ("хотим как у конкурентов *ссылка*" или "не использовать красные цвета и животных"),
- есть ответ на вопрос "нужны ли исходники": планирует ли клиент каким-то образом в дальнейшем дорабатывать / изменять полученный продукт,
- дополнительная информация, пожелания и комментарии.

4.5.6.3. МАРКЕТИНГ и IT

При получении задачи направления маркетинг или IT куратор должен:

1. поставить ее в ПФ, используя шаблон задач "Маркетинг. Базовый шаблон"
2. сообщить о ней:
 - КАМу
 - РН направления маркетинг ([Александр Валек](#))

Далее КАМом и РН принимается решение: выполняется ли задача на тарифе или продается, как ДОП.

- Если задача выполняется на тарифе, то ее ведением может заниматься сам куратор, под контролем РН.
- **Если задача продается, как ДОП, то далее куратор работу по задаче не ведет,** полную оценку, взаимодействие с РН, продажу, ведение и контроль качества осуществляет сам КАМ.

Примеры маркетинговых задач:

- Все что связано с рекламой;
- Исследование нужд потребителей в конкретных нишах;

- Разработка новых товаров и услуг;
- Анализ рынка в определенной нише и прогнозирование его развития;
- Анализ конкурентов, управления качеством и конкурентоспособностью готовой продукции;
- Формирование ассортиментной политики компании;
- Разработка ценовой политики компании, включая механизм изменения цен в меняющихся условиях;
- Выбор стратегии поведения компании на рынке;
- Налаживание сбыта продукции и услуг компании;
- Выбор стиля общения с потребителями и каналов для коммуникации;
- Организация подходящего сервисного обслуживания;
- Разработка системы поощрений покупателей, включая бонусы, партнерские и реферальные программы, а также программы лояльности

Примеры НЕ маркетинговых задач с пояснениями, почему они не относятся к маркетингу:

- Задача 1:

[ОЦЕНКА Размещение информации о хостелах на агрегаторах](#)

(Там есть часть про рекламу)

Ответ РН маркетинга:

Там пока в основном требуется регистрация на агрегаторах. Это скорее к ассист блоку относится.

Касательно рекламы там только одна фраза: "Также необходимо будет проанализировать на каких ресурсах можно дополнительно разместить рекламу в Казани для организаций".

- Задача 2:

[Проанализировать сайты и заполнить таблицу](#)

Ответ РН маркетинга:

Нет это не относится к маркетингу, это по сути работа ассистента. Тут нужен исполнитель, который сможет на указанных сайтах собрать нужную информацию, провести анализ. Да, возможно понадобится поработать головой, чтобы понять, где искать инфо, но, все равно, это к ассист относится.


- Задача 3:


[Нужно завести с юр лица кабинеты для отправления токенов](#)

Ответ РН маркетинга:

Просто как я вижу ТЗ, то клиент просит зарегистрировать для него кабинеты в DHL и Сити экспресс. Не будем думать для чего, это не важно, задача стоит именно просто зарегистрировать. А что он будет потом уже отправлять, это его дело. Соотв, отдай ассистенту, чтобы он зарегистрировал аккаунты, а потом запросите у клиента инфо, которая необходима для регистрации

4.6. ДЛИТЕЛЬНЫЕ и ПОСТОЯННЫЕ задачи. Особенности работы по ним

 **длительная задача** - задача-процесс, который выполняется обычно одним и тем же исполнителем/группой исполнителей на протяжении длительного времени, может переходить из тарифа в тариф или вестись на долгоиграющем ДОПе. Имеет дедлайн.

 **постоянная задача** - задача-процесс, который выполняется обычно одним и тем же исполнителем/группой исполнителей на протяжении длительного времени, переходит из тарифа в тариф или ведется как постоянный (продлевающийся, например, ежемесячно) ДОП. Не имеет дедлайна, процесс может отмениться/прекратиться тогда, когда клиенту это станет не актуально.

Примеры длительных и постоянных задач (ассист и узкоспец):

- ежедневный прием звонков в течение неопределенного срока - постоянная узкоспец задача
- обрабатывать отклики на размещенную вакансию (отправлять анкету кандидатам, собирать ответы) в течение неопределенного срока - постоянная ассист задача
- заказ химии для школ/садииков, контроль отгрузки в течение неопределенного срока - постоянная ассист задача
- заказ пропусков на объекты для сотрудников в течение неопределенного срока - постоянная ассист задача
- ведение судебного процесса юристом - длительная узкоспец задача
- восстановление бух учета за несколько лет - длительная узкоспец задача
- сбор базы 10 000 контактов - длительная ассист задача

Правила работы с длительными/постоянными задачами:

1. В течение 2х недель после запуска **постоянной** задачи **куратор должен добиться от исполнителя составления алгоритма всех действия(инструкции)** или составить ее сам. **Инструкция добавляется в описание вашей задачи в обязательном порядке.**
Это необходимо для того, чтобы любой другой сотрудник мог оперативно и безболезненно заменить действующего исполнителя в любой момент, если возникнет потребность.
** Эти инструкции для внутреннего пользования! Не для клиентов. Если клиент требует такую инструкцию, то это обсуждается с КАМом и после этого только предпринимаются какие-то действия.*
2. **Ни длительные, ни постоянные задачи не подлежат проверке ОК.**
3. **В ежедневной сводке** клиенту предоставляется отчет по длительным и постоянным задачам каждый день с указанием на текущие затраты по задаче на данный момент

4.7. Заккрытие задач, аналитика в ПФ, бонусы за увеличение “срока жизни” клиента

✚ По правилам сервиса задача считается успешно выполненной и закрывается сразу, как только клиент ее принял или же, если обратной связи от клиента нет более 3х рабочих дней.

✚ Для удобства, ускорения и корректности работы с задачами, аналитиками и т.д. используйте [Вкладки с дополнительной информацией в карточке задачи](#)

4.7.1.Виды АНАЛИТИК в ПФ

✚ По вопросам аналитик можно обращаться к старшему куратору

Все аналитики кроме аналитик с фиксированной оплатой и аналитики Прочее ставятся с помощью специальных кнопок в задачах - [ИНСТРУКЦИЯ](#)

- **Для специалистов (узкоспецы):**
аналитика ставится по чистому времени работы по задаче.
- **Если специалист работал по ассистентской задаче (а не по узкоспец),** то он ставит аналитику исполнителя
Пример: бухгалтер осуществил поиск и заказ какого-то товара - ставит аналитику фактического времени работы исполнителя
- **Для всех исполнителей, кроме узких специалистов:**
Ставится аналитика в зависимости от присвоенного им грейда
- **Для любых исполнителей при задаче с фиксированной оплатой**
ставится аналитика “Расходы - выплата исполнителю”.





* При работе с такими задачами исполнителю нужно дополнительно ставить аналитику “Прочее”, указывая фактически затраченное время работы, чтобы это время учитывалось в выработку

- **Для Кураторов:**
при фиксированной оплате за задачу (ДОПы) ставится аналитика фикс - “Расходы - выплата куратору”
- **Для Кураторов:**
На тарифах формируется автоматическая выплата куратору в размере 15% от суммы средств, списанных с клиента, при проставлении аналитики “Списано с клиента”.

Чтобы получить повышенный % за продления (“срок жизни клиента”) при постановке аналитики “Списано с клиента” заполняем поле ["Дата первого продления у куратора"](#) (!дату нужно выбрать в календаре, иначе будет некорректный расчет!) . Срок жизни в днях, процент куратору, сумма к выплате рассчитывается автоматически

!!! Срок жизни считается от даты первого продления у конкретного куратора (не от первой продажи клиента), повышенный % выплачивается по клиентам, которые приобрели [НОВЫЕ ТАРИФЫ](#) (“новыми” считаются тарифы, соответствующие этому прайсу):

1-2 срок жизни = 1-3 мес включительно (0 - 90 дней) - 15%

-  3 мес 0 дней - 5 мес 30 дней (91 - 180 дней) - 16%
-  6 мес 0 дней - 8 мес 30 дней (181 - 270 дней) - 17%
-  9 мес 0 дней - 11 мес 30 дней (271 - 360 дней) - 18,5%
-  12 мес 0 дней и больше - 20%

4.7.2. Статусы задач и их расшифровка

 Обязанность Куратора выставлять статусы так, чтобы они соответствовали действительности!

- ☐ **Сдана клиенту, ожидается ОС** - сдали клиенту финальный отчет и ждете от него ответа (принял или нет)
- ☐ **Ждем ОС для продолжения работы** - сдали клиенту промежуточный отчет и ждете ответа, чтобы продолжить
- ☐ **Отложена** - клиент просит отложить выполнение задачи
- ☐ **Отмененная** - клиент поставил, а затем отменил задачу еще до начала работы по ней
- ☐ **Выполнена** - все хорошо, клиент доволен или просто не дает никакой обратной связи в течение 3х и более рабочих дней
- ☐ **Выполнена со сложностями** - при сдаче отчета были получены замечания от клиента или совершены ошибки, которые затем исправлены и в итоге задача принята клиентом
- ☐ **Провалена** - клиент не принял задачу, аргументировав допущенные ошибки и не позволил ее переделать или был нарушен без согласования с клиентом дедлайн и по этой причине результат также не был принят

4.7.3. Общие правила корректного закрытия задач

1. Если клиент не дает обратную связь более 3х рабочих дней, не смотря на все ваши напоминания, то прежде чем закрыть задачу, необходимо написать ему:

Иван, я должна напомнить, что по нашему регламенту у нас есть 3 рабочих дня на получение обратной связи от вас и внесение корректировок. Прошло уже больше времени, вы молчите. Я правильно понимаю, что задача вами принята, вопросов нет и я могу ее закрыть?

или:

Иван, по задаче о подборе офисов в аренду мы не получаем обратную связь уже 4 дня. По нашему регламенту мы вносим корректировки в течение 3х рабочих дней. Удается ли до завтра дать ответ - требуется ли дополнительная информация? Если не удастся, то я должна буду закрыть задачу, как успешно выполненную.

Далее если ОС нет, то закрыть задачу (статус Выполненная). Финально сообщить клиенту:

Иван, задачу по подбору офисов мы закрываем, т.к от вас нет обратной связи уже более 3х дней. Ждем новых поручений!

2. По окончании работы над задачей исполнителем обязательно должен быть написан краткий алгоритм выполнения задачи в ПФ. Если алгоритма нет, то задача не может быть закрыта куратором.
3. Перед закрытием задачи контроль выставленной исполнителем аналитики осуществляет куратор (Фактическое время работы, либо Выплата (если по задаче предполагалась фикс-оплата))
4. Аналитика исполнителя в задаче в ПФ должна соответствовать списанному с Тарифа клиента времени работы.

✗ Запрещено

списывать с тарифа клиента меньше времени/задач, чем потрачено исполнителем. Нужно округлять время списания с тарифа клиента в большую сторону (затрачено 1ч 45мин - списываем 2 часа), если с клиентом изначально не оговорено, что с его тарифа списывается время минута в минуту.

5. **Если задача выполнена со сложностями** (т. е. исполнитель переделывал задачу, ошибки были по вине нашего сервиса, и в итоге клиентом она была принята), то доп.аналитика за переделку отчета исполнителем не ставится - отслеживать это должен куратор. Статус “Выполнена со сложностями”
6. **Проваленная задача** - это задача, которая клиентом не была принята вообще, т.е. списания по ней не происходят и аналитики по ней не ставятся никому

4.7.4. Закрытие ДОПов и узкоспец.задач

- **Все постоянные ДОПы необходимо закрывать закрывать по истечении оплаченного периода. При продлении открывать новую задачу к концу месяца** (постоянные ДОПы - ДОПы, которые из месяца в месяц продлеваются)
- Перед закрытием ДОПа или узкоспец. задачи, которая выполняется на тарифе, куратор обязан **выложить в задачу скриншот, в котором видно одно из двух:**
 - что клиент принял результат и согласен с закрытием задачи, доволен.
 - что вы написали клиенту: *Иван, по нашему регламенту у нас есть 3 рабочих дня на получение обратной связи от вас и внесение корректировок. Прошло уже больше времени, вы молчите, я вынуждена закрыть задачу как успешно выполненную. Ждем новых поручений!* - в случае молчания клиента более 3х рабочих дней.

Только после этого задача может быть закрыта со статусом “Выполнена” и проставлены все аналитики.

- **Если скрина нет** - задача не может быть закрыта и по ней не может быть произведен расчет со всеми участниками.
- **!!!** Если проверяющим выявляется нарушение этого правила, то проводится разбор и следует возможное полное или частичное лишение участников задачи бонусов
- **Скрин может не быть**, только если задача длительная (закрывается на одном тарифе и переходит в следующий). В таком случае куратор пишет комментарий: *задача продолжается в следующем тарифе: __ссылка__ на новую задачу*
- **Если клиент не принял результат, не доволен качеством**, то куратор (или КАМ) ставит задачу в [Отдел качества](#) на улаживание клиента и разбор ситуации. По результату улаживания задача может быть закрыта только с двумя вариантами статуса: “Проваленная” или “Выполнена со сложностями”. При этом действуют все соответствующие этим статусам штрафные меры.

4.8. Как не допустить ПРОВАЛА задачи. Улаживания клиентов.

Если возникает ситуация, когда:

- Исполнитель “пропал” и не отвечает вам в течение 1 часа ни по каким каналам связи (мессенджеры, телефон)
- Срок сдачи не может быть соблюден по каким-либо причинам (по нашей или не по нашей вине)
- Вы забыли сдать предварительный отчет Клиенту, Исполнитель выполнил задачу, но вы поняли, что все сделано неправильно, а времени на переделку уже нет
- Приняли в работу на Тарифе задачу, которая в итоге оказалась ДОПОМ
- По поставленной клиентом задаче нет решения (вы не смогли его найти или его нет в природе)
- Происходит что угодно ведущее к провалу задачи (по вашей или не по вашей вине), но вы не можете повлиять на это сами

В любой из подобных ситуаций, как только вы обнаружили проблему, **вы обязаны поставить в известность своего КАМа и обратиться за консультацией к Старшему куратору.**

!!! Запрещено сдавать отчет клиенту до разбора ситуации и писать, что что-то выполнить/найти/заказать/выяснить и тд невозможно.

Если возникает необходимость **переноса срока сдачи отчета** клиенту, то это необходимо с клиентом согласовать. Примерный скрипт:

Иван, по вашей задаче Найти 15 клиник, где делают липосакцию возможно возникнет задержка сдачи отчета. Это вызвано тем, что некоторые клиники не отвечают на звонки по уточнению стоимости услуги, мы добиваемся ответов. Есть ли возможность перенести сдачу финального отчета на завтра примерно до 15-00?

Улаживания клиентов

!!! Введено правило: если куратор сам видит ошибки в своей работе, недочеты, в связи с которыми у клиента есть недовольства и при этом сам инициирует улаживание клиента совместно с отделом качества, то никакие санкции по отношению к куратору не применяются.

Цель совместного улаживания: показать клиенту заботу (все разобрали-проработали, совершили необходимые перестановки, виновные наказаны, будем внимательнее, не повторится), не дать ему уйти, минимизировать неприятный осадок, убрать у клиента мысли о возврате покупки. А также разобрать все ошибки в работе, сложные ситуации, не корректные процессы, научиться не допускать повторений в будущем.

Важно!

Ответить клиенту на претензии нужно как можно быстрее. Если быстро конструктивно ответить не можете, то написать:

Иван, спасибо за ваши замечания! Мне необходимо провести разбор ситуации с отделом качества. В ближайшее время я вернусь к вам с выводами для

дальнейшего диалога. Если потребуется, вы можете напрямую обратиться к руководителю отдела качества Екатерине Михайловой <https://t.me/katyamix>

Алгоритм постановки задачи на улаживание:

1. Задача ставится в [СЕКЦИЮ УЛАЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ](https://skr.sh/sFxF4k2Zn2U) на Шаблоне улаживаний <https://skr.sh/sFxF4k2Zn2U> При этом важно заполнять максимальное количество полей шаблона.
2. Название задачи должно начинаться со слова “Улаживание” и содержать имя, фамилию клиента (например, Улаживание Романа Швецова)
3. В описании задачи должна быть полноценная информация о проблеме, добавлены скриншоты из чата, где видно что клиент недоволен и причины, указан КАМ, ссылки на все задачи, к которым относится данное улаживание и краткое саммари: *проблема заключается в таких-то моментах...*
4. Участниками задачи должны быть: рук отдела качества, старший куратор, ГРУППА “КУРАТОРЫ АССИСТЕНТСКИХ ЗАДАЧ”, ГРУППА “ПРОДАЖИ”, КАМ, по необходимости исполнитель задачи, т.е. все, кто каким-либо образом причастен к сложившейся ситуации, к клиенту, и может помочь решить проблему.
5. Убедитесь, что вашу задачу увидели все участники! Скиньте ссылку на задачу в чат, тэгнув нужных людей или в личку.
6. Помимо описания проблемы и всей информации, постановщик задачи улаживания должен предложить свои варианты решения ситуации, как ее "разрулить" (сделать так, чтобы клиент не ушел и не был обижен, но при этом чтобы все было и по отношению к нам объективно и справедливо)
7. Руководитель ОК участвует в процессе советами, помогает выбрать правильный вектор общения с клиентом, но не делает 100% работы по улаживанию. **Без ваших предложений решения ситуации рук ОК в процесс не включается!**
8. Весь ход событий (переписок, созвонов) должен быть отражен в задаче
9. Задача закрывается тогда, когда проблема решена, работа с клиентом продолжается, негатив устранен.

Важно!

После того как все вышеописанные действия по разбору и улаживанию проведены, нужно не просто закрыть задачу и забыть о ней, а усиленно отслеживать качество работы с данным клиентом, чтобы ситуация не повторилась и клиент действительно видел повышение качества обслуживания

5. ФИНАНСОВЫЕ ВОПРОСЫ


5.1. Тарифы Delegator 24. Списание денег с тарифов


 [Описание основных тарифов компании](#)

Подробности о других вариантах тарифов есть в [FAQ для клиентов](#)

 **Себестоимость тарифа не должна быть выше 50%**

 **С тарифа списывается только чистое время работы** ассистентов (время без учета перерывов, только конкретно на выполнение задачи)

 Списание денег с тарифов производится непосредственно в задачах в ПФ и в [таблицах-учётках](#) по всем описанным в разделе правилам

 **Куратор - материально ответственное лицо.** Т.е. если куратор допускает сверхзатраты по контролируемым тарифам/ДОПам (например, если не останавливает работу по тарифу, который уже потрачен я без согласования с КАМом или не списывает с тарифа затраченное время исполнителей), то недостачи могут быть вычтены из его ЗП.

Основные правила списания денег с тарифов клиентов:

1. **Если какая-либо задача выполняется по ФИКС-цене**, а не по аналитике времени, то нужно:
 - рассчитать сумму списания с тарифа с помощью [калькулятора расчета цены](#) учитывая, что себестоимость задачи не должна превышать 55% (обращайте внимание на примечания в шапке таблицы!)
 - [ВИДЕО-пояснения к калькулятору](#)
 - показать КАМу, чтобы он решил будем выполнять на тарифе или продадим ДОПом. **В идеале** такие задачи (особенно если они узкоспец.) продавать ДОПами.
 - Если принято решение выполнять на тарифе, то **согласовать сумму предполагаемого списания с тарифа** за задачу со старшим куратором
2. **Аналитика исполнителей в задаче в ПФ должна соответствовать списанному с тарифа клиента времени** работы.
3. Списанное время и абсолютно все задачи должны быть отражены в учетке клиента.
4. **Списание денег должно производиться в режиме реального времени** (Появилась задача - поставили ее в ПФ - сразу происходит добавление задачи и хотя бы минимальных планируемых времязатрат по ней в таблицу; далее уже перед закрытием задачи сверяете аналитику, поставленную в задаче в ПФ, и сумму списанных средств из учетки)
5. **Если задача длительная/постоянная**, то списание денег с тарифа и проставление аналитик исполнителями должно быть ежедневным.
6. Во время списания с тарифа клиента **включается также время работы куратора** (время на проверку, координирование действий ассистента и т.д). Например, возьмем почасовой тариф, если исполнитель на работу потратил 30 минут, а куратор 20 минут чистого времени работы, то в учетке клиента нужно отразить списание 1 часа, а не 30 минут.
7. **Нужно округлять время списания с тарифа** клиента в большую сторону (затрачено 1ч 45мин - списываем 2 часа)
8. **Важно!** Проверка учеток на соответствие аналитик списанным деньгам и задачам ведется в постоянном режиме (отв. [Наталья Тюняева](#)). Если обнаружена недостача (аналитик в задаче стоит на бОльшую сумму, чем списано в учетке), то куратору даются 1 сутки на исправление ситуации. **Если исправления не произведены в этот срок, то оплата недостачи за счет куратора.**
9. По окончании срока действия тариф закрывается, если по некоторым задачам не окончена работа - делаются продолжения данных задач в новом тарифе. Если на

тарифе остаются денежные средства, то при своевременном продлении они переносятся в новый тариф аналитикой "Доход"

Стандартный срок действия тарифа - 1 месяц со дня оплаты - если КАМом не согласовано иное. Все вопросы по срокам действия и началу действия нового тарифа уточняются у КАМа, если есть расхождение со стандартом.

10. **Если срок действия тарифа закончился (по умолчанию срок - 1 мес), на тарифе остались средства**, но новый тариф для продления срока действия клиент не оплатил - то продолжение работы в счет остатка согласует КАМ. Если остаток сгорает и его следует списать, то это тоже необходимо согласовать с КАМом.


ЗАПРЕЩЕНО списывать неиспользованные остатки без согласования с КАМом.

11. По запросу КАМа/продажника Куратор должен в течение 15 мин дать информацию об остатках на Тарифе клиента
12. **Когда на почасовом Тарифе остается 3000р**, куратор должен сразу сообщить об этом КАМу/продажнику.
- Если по тарифу клиента вышел минус из-за того, что куратор вовремя не сообщил КАМу/продажнику, и при этом клиент не продлил тариф - 100% минуса компенсируется за счет куратора

Запрещено

- списывать с тарифа клиента меньше времени/задач, чем потрачено исполнителем.
- не списывать задачи, по которым поставлена аналитика исполнителя или любого другого сотрудника технического отдела (отдела реализации)


5.2. ДОПы

 **ДОП** - это задача или проект, который выполняется не в рамках тарифа. На ДОП действует отдельный договор и оплата работы по ДОП задачам устанавливается в виде фиксированной суммы.

 Учетки на ДОПы не заводятся.

 Себестоимость ДОПов устанавливается согласно правилам раздела [4.4.2](#).

5.3. Депозит на покупки

 **Депозит на покупки (расходы)** - некая сумма денег (обычно от 10 000р), которую клиент хранит на счету нашей компании, а мы в свою очередь расплачиваемся этими средствами за различные покупки клиента.

Использовать Депозит на покупки можно на оплату продуктов/билетов, услуг контрагентов и других подобных видов платежей.

ВАЖНО! Мы НЕ СОВЕРШАЕМ переводы на карты физ лиц в размере выше 20 тр.

Поэтому, если мы совершаем поиск того, что клиенту нужно купить, то ищем тех, кому можно оплатить нормальными способами (по счету, через эквайринг и т.д). Если клиент требует произвести оплату с депозита за что-то физ лицу на карту на сумму более 20тр, то поясняем ему, что выводить деньги в таких размерах на физ карты не можем, к сожалению, в связи с высоким риском блокировок карт.

✚ При оплате покупок с депозита клиента нужно руководствоваться [правилами оплат внешним подрядчикам](#)

✚ Если вы видите, что клиент ставит задачи на покупку чего-либо, а депозита на покупки у него нет, то сообщите об этом КАМу, чтобы он предложил клиенту пополнить этот депозит.

Способы пополнения депозита на покупки:

- картой на расчетный счет компании по ссылке
- безналом по счету на одну из двух наших компаний: ООО Делегатор24 или ООО Бизнес ассистент
- картой на карту финансового отдела

✚ В зависимости от способа пополнения депозита **наш сервис удерживает комиссию:**

- 8% если сумму депозита клиент перевел на р/с компании
- 5% если сумму депозита клиент перевел на карту фин. отдела

✚ **Для расчета суммы, которую должен нам перевести клиент** для какой-либо покупки пользуйтесь [калькулятором расчета суммы депозита на покупки](#)

✚ Если необходимо оплатить контрагенту на юр лицо с депозита покупок клиента

- заключаем договор на оказание услуг между этим контрагентом и ООО Делегатор24 или ООО Бизнес ассистент (при заключении договора обращаемся к юристам)
- платим контрагенту по счету с р/с компании

✚ Вести **учет депозитов** нужно в задаче в ПФ, созданной на шаблоне учета депозита [Инструкция](#)

Периодически необходимо проводить **сверку по остаткам** на депозитах клиентов с фин.отделом согласно этой задаче: <https://delegator24.planfix.ru/task/90091>

5.4. Контроль плановых значений СЕБЕСТОИМОСТИ, бонус за экономию

Руководство компании формирует план по Себестоимости реализации задач (по компании в целом, по Командам или по определенному тарифу), в зависимости от состава клиентов в работе, общих планов компании и возможностей Команд.

Бонусы за экономию (снижение себестоимости)

Если себестоимость Тарифа или ДОПа получается меньше расчетной, то компания выплачивает бонус - 20% от сэкономленной суммы*

*Бонус получает тот, кто финально договорился с подрядчиком о скидке!

По умолчанию **плановая максимальная себестоимость любого тарифа клиента составляет 50%**. Эта часть от оплаченных клиентом денег уходит полностью в реализацию.

В рамках конкретного Тарифа или ДОПа, максимальная себестоимость может быть изменена КАМом или Руководством компании.

Для контроля себестоимости, куратор обязан:

- вносить все затраты в рамках тарифов и задач (курьеры, размещение вакансий и т.п.) в ПФ. Для этого необходимо ставить расходы отдельной Аналитикой “Другие расходы” в задаче (“под замком”), по которой эти расходы запрашиваются, с выбором соответствующей Статьи расходов. Внесение затрат в ПФ должно происходить до запроса суммы к выплате.
- при закрытии тарифа проверять его себестоимость, пользуясь [Таблицей расчета себестоимости](#) и отчетом [Расчет себестоимости](#) (в котором отражены все расходы по Проектам в целом и по каждой задаче отдельно, а также соотношение расчетной себестоимости (при наличии, см. п. выше) и фактической). При экономии (с/с меньше 50%) тариф вносится в свою таблицу расчета. В конце месяца ссылка на эту таблицу вносится в индивидуальную задачу у каждого куратора (задача ставится Еленой Серенюк) и проставляется бонус за экономию аналитикой расходы выплата куратору

Подробнее о расчете себестоимости, регламенту выплат и другим финансовым вопросам можно узнать у [Елены Серенюк](#)

5.5. Списывать ли время работы снабженца с тарифов?

Списание с тарифов времени работы снабженца

Снабженец ставит аналитику “Факт. время работы(снабженец)”, также может ставить аналитику исполнителя (Факт. время работы(ИСПОЛНИТЕЛИ)), если работает как исполнитель задачи.

Если стоит аналитика исполнителя - списываем с тарифа всегда.

Если снабженец ставит аналитику снабженца (Факт. время работы(снабженец)), то:

- **Списываем**, когда клиент поставил задачу типа: "Найдите на Юду мне 5 художников, которые живут на такой то улице в Мск и стоимость их работы не более 3000р/час". Такую задачу может делать, как обычный исп, так и снабженец (т.к. поиск всех внешних контрагентов и сбор их всех в нашу внутреннюю базу - это работа снабженца).
- **Не списываем ничего**, когда мы делаем просто оценку задачи с целью последующей продажи (либо допа, либо оцениваем предварительно работу, которую потом сможем списать с тарифа) - "за спрос денег не берут". И даже если клиент ничего не купит и ничего из оцениваемого в работу не пойдет, то все равно не списываем. В данном случае аналитика снабженца должна стоять только Факт. время работы(снабженец) в задаче Оценка (вне тарифа).

Важно! Если снабженец поставил аналитику исполнителя, а вы ничего не списали с клиента, то вы сработали в минус - нужно это отслеживать в панели "аналитики" в задаче перед ее закрытием

!! ШПАРГАЛКА ПО СНАБЖЕНИЮ:

Задача "Оценка" ставится ВНЕ тарифа, если переводится:

1. в ДОП - работа снабжения включается в общую себестоимость (себес) при расчетах (фикс исполнителя + проверка + снабжение + %куратора и т.д.)

2. Не продали - аналитика снабжения остается в задаче оценки без списания

3а. в задачу на тарифе -ЕСЛИ ЕСТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ! - аналитика снабжения списывается как обычная ассистентская с тарифа клиента (снабжение + ассист/УЗС)

3б. в задачу на тарифе - ЕСЛИ НЕТ ВОЗМОЖНОСТИ СПИСАТЬ! НЕ ЗЛОУПОТРЕБЛЯТЬ! - аналитика снабжения не списывается и остается в задаче оценки без списания + копия задачи на тарифе, где идет списание по работе.

Если снабжение находится в одной задаче на тарифе с аналитикой исполнителя, то ее нужно списать (или см. 3б)

Если появляются задачи, по которым возникает недопонимание с оплатой работы снабженца и списанием с клиента, **приносим эти задачи Старшему куратору**, он поможет разобраться.

6. ВНЕШНИЕ ПОДРЯДЧИКИ. Правила работы и оплаты услуг

6.1. Проверка внешних подрядчиков

Если задача клиента выполняется не нашим сервисом, а сторонним исполнителем, которого нашли для клиента мы и передали его клиенту для дальнейшей прямой коммуникации, то нужно соблюдать следующие правила:

- Прежде чем предоставлять клиенту этого исполнителя, нужно обязательно проверить его (**найти все отзывы, рекомендации и тд**). Если о контрагенте есть хоть один отрицательный отзыв - сообщить об этом клиенту или вообще не рассматривать его для сотрудничества
- **Важно! Всегда сообщать клиенту, что наш сервис не несет ответственность за качество работы внешних подрядчиков:**

Скрипт предупреждения:

Мы подобрали 3х видео-операторов по тем критериям, которые вы обозначили, как важные. В таблице есть их контакты, средняя стоимость услуг, портфолио. Посмотрите, пожалуйста, достаточно ли?

Обращаю ваше внимание, что наш сервис несет ответственность за качество поиска, но мы не в ответе за качество работы подобранных сторонних исполнителей.

Или:

У нас на данный момент нет проверенной базы сантехников(например) и должна вас предупредить, что наш сервис не несет ответственность за качество работы предложенного нами и выбранного вами специалиста. Заказываем услугу у него?

- **Сторонних подрядчиков всегда проверять на благонадежность (даже если его предоставил сам клиент).** Это можно сделать с помощью “Контур-Фокуса” или аналогичных сервисов (например [Руспрофайл](#)), простого гугл-поиска отзывов о подрядчике. Если есть сомнения в благонадежности, сообщить об этом

клиенту и предупредить, что Delegator24 не несет ответственность за качество его работы.

- Любые покупки, доставки и бронирования клиенту нужно осуществлять по возможности **БЕЗ предоплат**.
- Если Клиент настаивает на работе именно с этим конкретным контрагентом, а у него покупка (бронирование) возможна только после предоплаты, то предварительно необходимо:
 - также проверить контрагента
 - сообщить о необходимости предоплаты КАМу и старшему куратору
 - получить одобрение от старшего куратора финального списка контрагентов с аргументацией по каждому кандидату почему не отсеяли и о том, как проверяли надежность
 - обязательно предупредить Клиента, что это рискованно, и если что-то пойдет не так, то наш сервис за это ответственность не несет!
- Всегда отслеживать весь процесс от заказа до получения товара/услуги клиентом (Клиент должен подтвердить, что он действительно получил то, что заказывал и все хорошо)

6.2. Работа с внешним подрядчиком, договор

🔴 Договор между Delegator 24 и внешним подрядчиком (исполнителем, фрилансером) заключается тогда, когда он работает от лица D24, т.е. заказываем услугу у него мы, а не клиент напрямую.

🔴 Аналогом заключения договора может быть “Безопасная сделка”, которую предлагают некоторые ресурсы поиска исполнителей (например, YouDo)

Перед тем, как утвердить кандидатуру внешнего исполнителя, нужно провести с ним переговоры на предмет того, что мы работаем без предоплаты* и по договору.

** В идеале договориться о запуске работы без предоплаты вообще, но фрилансеры редко соглашаются на такие условия. Поэтому мы можем заплатить до 30% предоплату, остальная сумма - после полного принятия работы клиентом.*

Если принято решение подключить к задаче внешнего исполнителя, то нужно как можно оперативнее:

- а) запустить процесс по подписанию договора.

Для того, чтобы оформить договор со сторонним исполнителем нужно взять у него реквизиты (паспорт скан - 1я страница и страница с пропиской; полные реквизиты для перевода оплаты; электронную почту; телефон) и поставить задачу юристу [Наталье Шермецинской](#), в которой нужно подробно описать саму задачу клиента (ТЗ) и вашу договоренность с исполнителем по срокам и взаиморасчетам.

В рабочем чате Delegator 24 можно скинуть ссылку на вашу задачу по договору юристу, выделив его с помощью @. Это обычно повышает оперативность реагирования.

Шаблон договора с внешним исполнителем

- b) По готовности договора отправить его на указанную в договоре электронную почту исполнителя (исполнителю направляется составленный и подписанный с нашей стороны договор в **PDF** формате)
- c) после получения вами подписанного исполнителем скана договора оплатить оговоренную предоплату (если не удалось договориться о запуске работы без предоплаты) через Руководителя финансового отделения [Елену Серенок](#). Для этого Елене в в задаче с договором нужно написать сумму к оплате, реквизиты куда платить и получить в задаче согласование по [регламенту оплаты внешним подрядчикам](#)
В ЛС в ТГ также нужно скинуть Елене ссылку на задачу для оперативности.
- d) Сам подписанный договор обязательно прикрепить в созданную ранее задачу
- e) После этого можно начать выполнение задачи

Если внешний исполнитель имеет доступ в ПФ, договор заключать не нужно - у него уже должен быть подписанный НДА, таких исполнителей добавляем в задачу выбирая контакт с адресом электронной почты, чтобы он имел доступ к ней.

правильно <https://skr.sh/sAihtuRw1PK>

неправильно <https://skr.sh/sAiHiWEYWeq>

6.3. Оплата внешним подрядчикам.

- **При работе с курьерами запрещается производить предоплату за счет сервиса.**
Если курьер должен что-то купить и доставить клиенту, то оплата товара/услуги производится либо напрямую поставщику, либо курьер осуществляет покупку на собственные средства, а после получения клиентом курьеру по чекам и квитанциям возвращается потраченная сумма+стоимость самой доставки.
Возможны исключения, которые должны быть согласованы с КАМом, старшим куратором.
Самовольная предоплата внешним подрядчикам без проверки благонадежности, без согласования с КАМом, и другим руководством по регламенту - ответственность куратора! При возникновении таких ситуаций, как “курьер пропал с деньгами” потерянную сумму сервису возмещает куратор полностью.
- **Если курьер совершает покупку чего-либо** перед доставкой этого товара клиенту, он обязательно должен **предоставить куратору чек** (фото чека). Куратор чек сохраняет в соответствующую задачу. Постановка задачи курьеру так, чтобы он выдал чек (а не выбросил), под ответственностью куратора.
- **Если оплата товара/услуги производится с клиентского депозита на покупки (т.е клиент оплачивает услуги из денег, хранящихся на нашем счету), то ее осуществляет:**
 - в случае сильной срочности - сам куратор (затем средства на возврат вам нужно запросить у [Елена Серенок](#))
 - [Юлия Ефимова](#) (суммы до 5000р включительно)
 - [Елена Серенок](#) (суммы свыше 5000р)
- При подаче заявки на оплату с депозита нужно руководствоваться [Правилами](#).
- Перед оплатой с обращением к Елене или Юлии, или без обращения к ним (если платим напрямую с карты клиента, например) куратору необходимо получить одобрение оплаты со стороны следующих сотрудников:

- **Сумма до 1000Р** - оплачивается на усмотрение и под ответственность куратора, БЕЗ доп.согласований.
 - **Сумма от 1001Р до 3 000Р - одобрение от КАМа.** В задаче в ПланФикс, к которой относится данная оплата, необходимо четко описать за что, кому, сколько и куда вы собираетесь платить, прикрепить скрин согласия клиента с этой оплатой, ссылку на учет депозита расходов данного клиента, выделяя при этом КАМа, Елену Серенок и Юлию Ефимову, получить от КАМа подтверждение в виде комментария "Согласовано".
 - **Сумма более 3 000Р - одобрение КАМа и минимум двух руководителей.** В задаче в ПланФикс, к которой относится данная оплата, необходимо четко описать за что, кому, сколько и куда вы собираетесь платить, прикрепить скрин согласия клиента с этой оплатой, ссылку на учет депозита расходов данного клиента, выделяя при этом КАМа,Екатерину Михайлову, Анастасию Абрамович, Романа Швецова, Елену Серенок, Наталью Горбач и Юлию Ефимову, получить минимум от двух из руководителей подтверждение в виде комментария "Согласовано".
- **Важно!** Если вы не получили согласование от КАМа и/или руководителей по описанным выше правилам, то ответственность, в том числе и финансовая, полностью на вас и исполнителя (при ошибках, возвратах и возмещениях клиенту сумму к возврату обычно делим 60% куратор / 40% исполнитель). Если согласование было по правилам, но при покупке совершена ошибка и сервису приходится возмещать клиенту деньги, то ответственность делится между всеми согласовавшими платеж, куратором и исполнителем.
 - Если Елена или Юлия не могут оплатить по каким-либо причинам или не выходят на связь, то с одобрения руководителей по вышеописанному правилу зависимости от сумм может оплатить сам куратор или КАМ. При этом в нужной задаче необходимо написать запрос на компенсацию своих д/с, выделяя при этом КАМа, Елену Серенок и Юлию Ефимову, соблюдая все те же правила, что и при оплате сотрудниками фин.отдела (скрин на согласие клиента с суммой, ссылка на депозит покупок клиента, согласование и тд)

