Данный документ представляет собой собранный опыт компании, предназначенный для новых сотрудников. Он содержит инструкции для работы кураторов и руководителей направлений, включая информацию о начале работы, функционале куратора, работе с клиентами, задачами, финансовыми вопросами и внешними подрядчиками. Документ рекомендует использовать его как руководство на первых этапах работы, обращаясь к нему для решения рабочих вопросов. Он содержит разделы о зарплате, графике работы, отпусках, работе с клиентами, категориях задач, финансовых вопросах и правилах работы с подрядчиками. Ключевая идея - использовать документ как ресурс для ориентации и помощи в процессе работы, обращаясь к нему при необходимости. Компания Delegator24 предлагает организационную схему работы, включающую библиотеку инструкций, базу знаний, новости, приказы, примеры задач и тарифы. Структура компании включает ассистентский и узкоспециализированный блоки. Ассистенты выполняют задачи, не требующие специальных знаний, в то время как узкоспециализированный блок включает в себя различные направления, требующие специальных навыков. Возникающие вопросы рекомендуется решать через базу знаний, обращаясь к старшим кураторам или ответственным лицам. Стандарты работы включают алгоритм решения вопросов, предоставление отчетов клиентам в Google-документах, а также единый стандарт отчетов, аватаров и подписей. Все это помогает обеспечить эффективную работу и взаимодействие в компании. При передаче отчета клиенту куратору важно проверить данные, скорректировать доступы и отправить ссылку на документ. Отчеты должны соответствовать требованиям, их названия должны быть информативными. Вся рабочая переписка с клиентами должна вестись с корпоративной почты. При общении с клиентами необходимо использовать фирменный бланк и единый формат подписей. Запрещено давать доступ на личные аккаунты в корпоративные гугл-документы без доступа к корпоративной почте. Корпоративную почту можно использовать только для рабочих целей. Сотрудникам запрещено самостоятельно менять пароль и удалять почтовый аккаунт. Необходимо обращаться к руководству для смены пароля или восстановления доступа. Сотрудники несут ответственность за правильное использование корпоративной почты и не могут создавать рабочие документы на личных аккаунтах. Несоблюдение правил влечет штрафы. Корпоративные почты сотрудников компании Delegator24 представлены в списке, включая их должности и обязанности. Описан функционал и мотивация кураторов, их ответственность, а также система контроля выполнения задач и выплат ЗП. Для кураторов установлены проверочные списки с баллами за выполнение задач. Старший куратор отслеживает результативность работы кураторов и принимает решения о продолжении работы сотрудника на позиции куратора. График работы включает рабочие и выходные дни, а также дежурства. Руководство компании принимает решения о продолжении работы куратора на основе выполнения плана по обязательным пунктам проверочного списка за календарный месяц. Инструкция для дежурных кураторов предусматривает согласование графика работы при работе с клиентами на индивидуальных тарифах. Время реагирования на запросы клиентов или коллег зависит от рабочего времени и условий тарифа. Отсутствие на рабочем месте требует уважительной причины и уведомления. Отпуска, больничные и отгулы должны быть предупреждены старшего куратора и всех заинтересованных лиц. При смене куратора гарантируется передача информации новому сотруднику и обучение в течение двух недель. Куратор обязан передать всю необходимую информацию по клиентам, проверить актуальность данных, организовать коммуникацию и передать информацию по команде новому сотруднику. В тексте описываются основные правила и процессы работы сотрудников в компании. Новый сотрудник застрахован и несет ответственность за работу команды в течение двух недель. При прекращении сотрудничества с клиентом из-за недобросовестной передачи функционала, предыдущий сотрудник может быть оштрафован. Работа с командой включает обсуждение ошибок, поддержание рабочих отношений и запрос помощи у других кураторов при перегрузке. Для контроля исполнителей используются проверочные списки. Для оценки работы нового исполнителя необходимо ссылаться на его досье и проверочный список. В случае несправления с большим количеством клиентов можно запросить ассистента куратора. Созвоны кураторов проводятся еженедельно для обсуждения вопросов и разбора задач. Отсутствие на созвоне без уважительной причины влечет ответственность. Каждому клиенту назначается конкретный КАМ и куратор. Первоначальная организация взаимодействия команды с клиентом включает зону ответственности менеджера по работе с клиентами (КАМ). Дальнейшее взаимодействие по выполнению задач лежит в зоне ответственности куратора. Клиенты распределяются между кураторами в зависимости от загрузки и компетенций. При получении нового клиента, куратор получает информацию от КАМа или продавца, включая данные о клиенте, проекте, покупке и задаче. При работе с существующим клиентом, куратор получает информацию от предыдущего куратора. После передачи информации предыдущий куратор остается на связи с клиентом и новым куратором. Начало работы с клиентом включает подготовку к выполнению задач, проверку информации и создание необходимых задач. Куратор присоединяется к чату с клиентом, представляется и начинает работу. При получении клиента с задачами, необходимо согласовать условия перед началом выполнения задач. В тексте описывается процесс взаимодействия с клиентами и внутренние процессы компании. Для сбора информации о клиенте создается карточка клиента, заполняемая сотрудниками. Карточка содержит все необходимые данные для работы с клиентом и передается куратору. При создании проекта в системе необходимо заполнить обязательные поля, такие как название проекта, тип продукта, контрагент, дата старта тарифа и другие. Куратор отвечает за создание основного проекта и учет тарифа клиента. При покупке тарифа в основном проекте создается подпроект с названием тарифа, именем клиента и датой старта тарифа. Главное правило - все данные о клиенте и его проекте должны быть четко и систематизированно оформлены для эффективной работы с ним. Подпроект начинается с первой задачи "Учет тарифа", где указываются особенности тарифа, срок действия и ссылка на таблицу клиента. Постановка задач из конкретного тарифа происходит в соответствующем подпроекте. При создании проекта добавляются роли участников, включая кураторов, ассистентов и аудиторов. Важно добавлять аудитора, чтобы он мог видеть проект и задачи. При поступлении оплаты от клиента в задаче "Учет тарифа" обязательно ставится аналитика "Доходы". Для нового клиента создается учетка тарифа в виде гугл-таблицы, которая отправляется клиенту. Куратор должен вести учетку в реальном времени и следить за соответствием данных в учетке и задачах. При начале работы с клиентом куратор должен подготовить все необходимое для выполнения задач, включая проверку проекта, наличие аналитики и доступа к задачам. При взаимодействии с клиентом важно соблюдать определенные процедуры. При добавлении нового куратора необходимо поздороваться с клиентом и корректировать скрипт в зависимости от ситуации. При создании чата с клиентом обязательно добавлять ссылку на чат в карточку клиента. Куратор должен поздороваться с клиентом и согласовывать создание дополнительных чатов с КАМом. Запрещается общение с клиентом вне чата с участием КАМа, передача контактов исполнителей без согласования, а также разговоры в личке или по телефону. При добавлении исполнителя в чат необходимо согласование с руководством и КАМом, контроль диалогов и соответствие фото исполнителя стандартам компании. Текст содержит инструкции по взаимодействию с клиентами в чатах. Описывается процесс согласования кандидатур с руководителями отделов, а также правила общения с клиентами. Подробно расписаны скрипты и запреты при общении в чате, включая реакции на сообщения клиентов, завершающие диалог фразы и обработку замечаний клиентов. Указывается ответственность за поведение кураторов и исполнителей в чате. Также приводятся примеры корректного делового общения, запреты на грубость и использование сленга, а также рекомендации по стилю написания сообщений. Необходимо соблюдать регламенты ответов на запросы клиентов, избегать сокращений и излишнего использования смайлов, а также поддерживать профессиональный стиль общения. Рекомендации по эффективному общению с клиентами и выполнению задач включают поддержание удобства и комфорта, избегание сомнений в своих способностях, информирование о проблемах или увольнениях, соблюдение времени общения и согласование ответов с руководством при конфликтах. Важно не перекладывать ответственность на других, не разглашать финансовую информацию без разрешения, избегать ошибок в общении и обязательно соблюдать правила постановки и обсуждения задач. Ежедневная сводка задач клиента должна включать все активные задачи, сроки и остаток действия тарифа, подтверждение отправки сводки в чат клиента. В тексте описываются инструкции по работе с клиентами в рамках отправки сводок по задачам. В случае нового клиента необходимо уточнить удобство получения сводки и действовать согласно его предпочтениям. Задачи следует закрывать, если не получена обратная связь более 3 рабочих дней. Если клиент не реагирует более 3 дней и не отказался от ежедневной сводки, в сводке указывается отсутствие задач и информация о тарифе. При длительном молчании клиента добавляется вопрос о наличии новых задач. Скрины отправки сводок добавляются в реестр. Куратор обязан проверять чаты и документировать сводки для активных клиентов. В случае приглашения клиентом к работе напрямую, необходимо сообщить руководству компании. За предоставление информации о таких случаях сервис выплачивает премию. Delegator24 - сервис, выполняющий задачи, оказывающий услуги в соответствии с этическими нормами и законами РФ. Задачи делятся на ассистентские и узкоспециализированные. Ассистентские - общего профиля, узкоспециализированные - в узкой области. Задачи классифицируются как стандартные (более 1 часа), простые (до 30 минут) и длительные/постоянные. Также выделяются задачи на ресурсе клиента. Каждая категория имеет свои характеристики и примеры. Себестоимость задачи - сумма всех затрат на ее выполнение. Для удобства работы с задачами предлагается использовать дополнительную информацию в карточке задачи и выбирать категорию при постановке задачи. Задачи, которые можно проверить до загрузки на рабочий ресурс клиента, не относятся к особым категориям и решаются стандартно. Отдел снабжения компании помогает кураторам находить внешних исполнителей для узкоспециализированных и ассистентских задач. Снабженцы должны быть привлечены к задачам оценки, поиска внешних исполнителей и при нехватке штатных сотрудников. Кураторы могут также самостоятельно выкладывать задачи на различные ресурсы для поиска подрядчиков. Короткие задачи выполняются сразу, ассистентские задачи подразумевают стандартную тарификацию. При принятии задачи необходимо согласовать с клиентом срок сдачи отчета и оценку времени и стоимости работы. При работе с новым клиентом также уточняются рамки по стоимости и времени выполнения задач. Скрипты принятия задачи от клиента должны быть адаптированы под конкретную ситуацию. Исполнитель предлагает клиенту промежуточный отчет за час работы до 18:00 для корректировки задачи. Предлагается выполнить задачи SMМ в рамках тарифа, учитывая различные виды аналитики. Затраты ориентировочно составят около 10 тыс. рублей. Запрещается спрашивать клиента о непонятных моментах в задаче до самостоятельного поиска ответа. Сложности в оценке работ решаются предложением временной вилки клиенту. Стоимость часа работы зависит от направления. В случае длительного молчания клиента, рекомендуется обсудить ситуацию с руководством и принять решение о продолжении работы. Необходимо действовать разумно и не раздражать клиента лишними согласованиями. Согласование мелких задач должно быть обговорено с клиентом заранее. Прием задачи может осуществляться по различным каналам связи. При использовании Zoom для созвонов с клиентами, важно иметь корпоративный фон, который можно установить перед конференцией. Рекомендуется устанавливать фон заранее и проверять его перед приходом клиента. Также, если клиент предпочитает общение по телефону, запись созвона должна быть сохранена на корпоративном гугл-диске, а краткое резюме созвона должно быть выложено в задачу и отправлено клиенту. Важно соблюдать правила при постановке задач в План Фикс, включая наличие аналогичных задач, описание, сроки, технические данные и выбор категории задачи. Каждая задача должна быть четко сформулирована, содержать необходимую информацию и быть оценена по категориям. Учитывайте тип задачи и категорию проверки при их постановке. Необходимо также следить за установкой фона в Zoom и обеспечивать наличие куратора при созвонах с клиентами. Текст содержит рекомендации по наименованию задач в различных тарифах, добавлении группы "Кураторы ассистентских задач" в графу "Участники", необходимости включения КАМ и куратора клиента в роли аудиторов, а также требования к оформлению промежуточных и итоговых отчетов. Передача отчетов клиенту требует наличия саммари, проверки куратором и отделом проверок. Саммари представляет собой краткое изложение основных идей без лишних подробностей. Важно, чтобы сообщение с итоговым отчетом завершалось вопросом, мотивирующим к новой работе. Проверка отчетов проходит двухэтапно: сначала куратором, затем отделом проверок, перед передачей клиенту. Отчеты необходимо проверять перед передачей клиенту. Задачи бывают длительные, постоянные, короткие и клиентские. Если отдел проверок не успевает, куратор может передать отчет клиенту без проверки, но с предупреждением о возможных корректировках. После передачи отчета важно получить обратную связь от клиента. Узкоспециализированные задачи могут выполняться на тарифе или как дополнительные услуги. Куратор оценивает себестоимость задачи, а КАМ устанавливает цену для клиента. Выполнение узкоспец задач может быть оплачено по чистому времени работы специалиста, списанием фиксированной суммы или как дополнительная задача. При работе с задачами важно соблюдать конфиденциальность и согласовывать привлечение внешних специалистов с руководством. Куратор должен следовать определенным правилам при принятии задач от клиентов, учитывая их сложность и стоимость выполнения. Оценка узкоспециализированных задач важна для определения себестоимости и участия необходимых сотрудников. При оценке задачи необходимо соблюдать регламент и добавлять группу "Снабженцы". Куратору следует требовать соблюдения сроков оценки от исполнителей. При поступлении задачи от клиента, кроме определенных направлений, куратор должен уведомить об этом КАМа. Важно избегать задавать клиенту вопросы о неизвестных терминах до самостоятельного поиска ответа. Кураторы и КАМ взаимодействуют при оценке задач: КАМ дает рекомендации, а кураторы формируют себестоимость и комментируют задачу. Кураторы также вычисляют свое вознаграждение и сообщают КАМу итоговую цифру. Решение о продаже задачи или выполнении принимает КАМ. Кураторам выгодно снижать себестоимость для получения бонуса. Узкоспец задачи в План Фикс ставятся в проекте ДОПов клиента, требуют выбора категории и типа задачи. При вовлечении внешних исполнителей заключается договор. Правила сдачи промежуточных и итоговых отчетов по узкоспец задачам имеют свои особенности, включая проверку куратором и сотрудниками. Для задач, требующих регистрации в ФНС, необходимо сотрудничество с бухгалтерской компанией-партнером. Задачи, выполняемые внутренними специалистами, должны проходить проверку у специалиста Картель. Если задачу выполняет сам Картель, результат проверяется нашими специалистами. При оценке таких задач проверка должна быть включена в себестоимость. При сборе документов от клиента для создания Устава необходимо убедиться в актуальности данных. В HR направлении работает руководитель направления, который контролирует работу кураторов и менеджеров. Открытие резюме для подбора сотрудников может быть оплачено из депозита клиента или тарифа. При оценке задач по HR используется шаблон для получения всей необходимой информации. При поступлении запроса на дизайн обращаются к руководителю направления дизайна Юлии Кочевной. Полное техническое задание (ТЗ) включает в себя знание сроков, бюджета клиента, описание задачи, прикрепление необходимых файлов, примеры пожеланий клиента, ответ на вопрос о необходимости исходников и дополнительную информацию. При поступлении задачи в маркетинге или IT, куратор должен разместить ее в ПФ, после чего задача либо выполняется на тарифе, либо продается как дополнительная услуга. Примеры маркетинговых задач включают различные аспекты рекламы, исследование рынка, разработку продуктов, управление конкурентоспособностью и другие. Задачи, не относящиеся к маркетингу, должны быть классифицированы соответственно. Длительные и постоянные задачи отличаются по характеру выполнения и временным рамкам. Длительные задачи имеют дедлайн и могут переходить из тарифа в тариф, в то время как постоянные задачи выполняются без установленного срока и могут быть прекращены по желанию клиента. Рассматриваются примеры длительных и постоянных задач, такие как прием звонков, обработка откликов на вакансии, заказы для школ и садиков, ведение судебных процессов и другие. Устанавливаются правила работы с такими задачами, включая составление инструкций для замены исполнителя, предоставление отчетов клиенту, закрытие задач и аналитика в процессе выполнения. Для удобства и корректности работы предлагается использовать вкладки с дополнительной информацией в карточке задачи. Также описывается процесс установления аналитики для различных типов исполнителей и кураторов, включая фиксированную оплату и бонусы за увеличение "срока жизни" клиента. Для кураторов предусмотрена автоматическая выплата в зависимости от суммы средств, списанных с клиента, при условии продления срока жизни клиента. Срок жизни клиента определяется от даты первого продления у конкретного куратора, а повышенный процент выплачивается по клиентам, приобретающим новые тарифы. Статусы задач в процессе работы с клиентами имеют ключевое значение для эффективного взаимодействия. Они включают такие категории, как "Сдана клиенту, ожидается ОС", "Ждем ОС для продолжения работы", "Отложена", "Отмененная", "Выполнена", "Выполнена со сложностями" и "Провалена". Для корректного закрытия задач необходимо соблюдать определенные правила, включая обязательное написание краткого алгоритма выполнения задачи исполнителем, контроль аналитики и соответствие времени работы списанному с тарифа клиента. В случае выполнения задачи со сложностями дополнительная аналитика за переделку отчета не ставится. Проваленная задача означает, что клиент не принял результат. Для закрытия дополнительных и узкоспециализированных задач куратору необходимо предоставить доказательства принятия результата клиентом или уведомить его о закрытии в случае отсутствия обратной связи. Соблюдение этих правил помогает обеспечить прозрачность и эффективность в работе с клиентами. Если задача не имеет скрина, она не может быть закрыта или рассчитана, и нарушение этого правила ведет к лишению участников бонусов. Исключение - длительные задачи, которые переходят на следующий тариф. Недовольство клиента качеством работы требует урегулирования отделом качества. Существуют строгие меры для задач с статусами "Проваленная" или "Выполнена со сложностями". Для предотвращения провалов задач важно обращаться к старшему куратору при возникновении проблем. Запрещено предоставлять отчет клиенту до разбора ситуации. Кураторам разрешается инициировать улаживание клиента без санкций, если они видят ошибки и работают над их исправлением. Цель улаживания - сохранить клиента, исправить ошибки и предотвратить их повторение. Важно оперативно реагировать на претензии клиентов. Задача на улаживание должна быть оформлена в специальном шаблоне с максимальной информацией о проблеме и деталях клиента. Участники задачи должны быть все, кто причастен к проблеме с клиентом. Постановщик задачи должен предложить варианты решения ситуации. Руководитель ОК помогает выбрать вектор общения с клиентом, но не делает всю работу по улаживанию. Вся переписка должна быть отражена в задаче. Задача закрывается после решения проблемы, но работа с клиентом продолжается для предотвращения повторения ситуации. Важно следить за качеством обслуживания клиента. Финансовые вопросы включают тарифы Delegator 24, списание денег с тарифов и правила списания. Себестоимость задачи не должна превышать 50%. Куратор несет материальную ответственность за сверхзатраты. Списание денег с тарифов производится в реальном времени. Важно соответствие аналитики времени работы исполнителей списанным с тарифа. Необходимо ежедневное списание денег и аналитики при длительных задачах. Время куратора также включается в списание с тарифа клиента. Время списания округляется в большую сторону. Постоянно проводится проверка учетных данных. Правила работы с тарифами в компании включают в себя санкции для кураторов в случае недостачи, сроки действия тарифов и продления задач, а также перенос денежных средств при продлении тарифа. Необходимо согласование с куратором при списании остатков, а также информирование остатков на тарифе клиента по запросу. В случае остатка на тарифе и неплатежа за новый тариф, работы могут продолжаться за счет остатка по согласованию с куратором. Запрещено списывать остатки без согласования. При работе с дополнительными задачами (ДОП) устанавливается отдельный договор и оплата фиксированной суммой. Депозит на покупки позволяет клиентам оплачивать услуги компании, соблюдая правила оплаты подрядчикам и удерживая комиссию при пополнении в зависимости от способа. Не рекомендуется выводить деньги с депозита на карты физических лиц из-за риска блокировки карт. Для расчета суммы депозита на покупки клиентов используйте калькулятор. При оплате контрагентов заключайте договоры на оказание услуг и проводите оплату по счету компании. Учет депозитов ведите в ПФ на шаблоне учета. Контроль себестоимости и бонусы за экономию: компания выплачивает бонусы за снижение себестоимости, если она меньше расчетной. Кураторы обязаны вносить все затраты в ПФ и проверять себестоимость тарифов. Снабженцы могут списывать время работы с тарифов в зависимости от задачи. Важно отслеживать списания и не допускать отрицательного баланса. Все действия должны быть прозрачными и внимательно контролироваться для эффективного управления финансами компании. Работа снабжения включается в общую себестоимость при расчетах, аналитика снабжения остается в задаче без списания, аналитика списывается как ассистентская с тарифа клиента. При работе с внешними подрядчиками важно проверять их на благонадежность и предупреждать клиентов о качестве работы. Покупки и бронирования следует осуществлять без предоплат. Договор с внешним исполнителем заключается, когда он работает от лица компании, и важно провести переговоры о работе без предоплаты. Необходимо отслеживать процесс работы с подрядчиками и получить одобрение старшего куратора при необходимости предоплаты. Компания несет ответственность за качество работы внешних исполнителей. Компания предлагает оплату до 30% предоплатой, остаток после принятия работы клиентом. При подключении внешнего исполнителя необходимо оперативно подписать договор, отправить его исполнителю, оплатить предоплату после получения подписанного договора. Договор обязательно прикрепляется к задаче. При работе с курьерами запрещается предоплата через сервис, оплата товара/услуги либо напрямую поставщику, либо курьеру после предоставления чеков. Оплата из клиентского депозита осуществляется по определенным правилам. При сумме до 1000 рублей оплата на усмотрение куратора, от 1001 до 3000 рублей требуется одобрение от КАМа. В тексте описывается процесс согласования оплаты в рамках задачи в ПланФикс. Для проведения оплаты необходимо ясно указать цель платежа, получателя, сумму и реквизиты, приложить согласие клиента, ссылку на учет расходов, и получить одобрение от определенных лиц, включая КАМа и руководителей. Если сумма превышает 3000 рублей, требуется одобрение КАМа и минимум двух руководителей. Ответственность за ошибки в оплате лежит на исполнителе, если согласование не было получено по правилам. В случае возмещения средств клиенту из-за ошибки при покупке, ответственность делится между всеми участниками согласования. Если оплатить не могут Елена или Юлия, то согласно правилам могут оплатить куратор или КАМ. Для запроса компенсации личных расходов необходимо соблюдать аналогичные правила и процедуры, как при оплате отделом финансов.