

# Регламент взаимодействия VIP отдела и отдела Promo (GOR)

**Название процесса:**  
Процесс взаимодействия Промо и ВИП, направление Маркетинг

**Цель:**

Обеспечить эффективную координацию между департаментами для оперативного запуска маркетинговых задач.

Сократить задержки в процессе реализации задач и минимизировать недопонимание между командами.

Достичь ключевых маркетинговых целей.

**Версия:**

Дата	Версия
11.02.2025	V1.1.0
19.02.2025	V1.1.1

## 1. Процесс работы с VIP отделом (адаптация **Промо 360**)

Добавлены ключевые этапы процесса где необходимо взаимодействие:

No	Этап	Описание/Цель	Ответственный стороны	Ответственное лицо (Имя, Фамилия)	Результат этапа	SLA	Инструменты и формат
-	Годовое планирование	Запланировать все акции на VIPов совместно с GPD и VIP, исключить пересечение акций	Promo	Evgeniya Chudinova	Сформирован документ, в таск менеджере	за 2 квартала до начала года	Asana, Promo Calendar
-	Заполнение Бэклога	Подготовка механики (не включает механики где нужна разработка)и бюджета, Определение условий, расчет допустимого бюджета, должна быть информация по текстам и дизайн материалам, указать метрики которые Промо должны собрать на постаналитике, методы коммуникации и даты.	VIP	Marina Popova	Ставится задача от отдела ВИПов в инбоксе	за полтора месяца до начала акции (за 30 раб дней до начала акции)	форма постановки задач: <a href="#">Inbox 360</a>
0	Инициирование	Постановка задач по Промо 360,	Promo	Evgeniya Chudinova	Обсуждается на еженедельном синке, при верификации - ставится на проработку в Промо 360, при отклонении - причина в комментариях задачи и обсуждение на созвоне	до следующего спринта (5 раб дней)	форма постановки задач: <a href="#">Promo 360</a>
1	Оценка	Проверка и утверждение механики	Promo	Maksim Roschina	Согласование подзадачи со стороны Промо	2 раб дня	подзадача в основной задаче
		Оценка задачи на соответствие требованиям	VIP	Marina Popova	Согласование подзадачи со стороны ВИП	2 раб дня	подзадача в основной задаче
3	Согласование акции и бюджетирование	Проведение преданалитики акции	Promo Analytics	Sergey Guryan	Акция не превышает заложенного бюджета	<b>не нужна разработка:</b> 21 день до даты запуска акции	подзадача в основной задаче
11	Подготовка к запуску	<a href="#">Постановка задачи на подготовку к запуску. Подготовка ТЗ</a>	Promo	Evgeniya Chudinova	Поставлены задачи на кросс отделы	2 раб дня	подзадача в основной задаче

		Подготовка к запуску	Promo	Evgeniya Chudinova	Материалы подготовлены кросс-отделами и согласованы отделом Промо	10 раб дней	подзадачи в основной задаче
		Согласование с VIP	VIP	Marina Popova	Согласование креатив материалов (дизайн и контент). Возможны правки лишь 1 раз, в случае возникновения повторно правок то сдвигается дата запуска акции	1 раб дня	подзадача в основной задаче
14	Информирование	Оповещение в тг и рокете, в общем чате и для ВИП саппорта	Promo	Ivan Kiryakov	Информирование и согласование подзадачи	в день запуска запуска	подзадача в основной задаче
15	Исполнение	Запуск с учетом чек-листа	Promo	Evgeniya Chudinova	Проверка	5 раб дней до запуска	подзадача в основной задаче
16	Аналитический Контроль	Регулярные срезы (в зависимости от типа акции, после каждого взаимодействия с аудиторией которая завершилась.)	Promo Analytics	Sergey Guryan	срезы добавлены в подзадачу, и согласована	раз в неделю (если акция длится больше 7 раб дней)	подзадача в основной задаче
		Добавление в базу знаний срезы	Promo	Evgeniya Chudinova	Заполненная база знаний после добавления срезов	1 раб день	база знаний
18	Подведение Итогов	Постаналитика: Сбор данных	Promo Analytics		Постаналитика добавлена в подзадачу,	5 раб. дней с начала следующего спринта после завершения акции/АБ-теста (или после первых ~30 дней после запуска акции)	
		Фиксация проблем и успехов в базе знаний	Promo	Evgeniya Chudinova	Постаналитика добавлена в базу знаний,	во время проведения акции	база знаний
		Принятие решения по результатам	VIP + Promo	Maksim Roschina Evgeniya Chudinova Marina Popova Ildar Giniyatov	Результаты и последующие шаги фиксируются в базе знаний	5 раб дней	подзадача в основной задаче подзадача в основной задаче

**Процесс взаимодействия:**

- **Лицо Принимающее Решение** (финальное решение)/заказчик: Director of VIP Department - Gyuzyal Ryaschenko
- **Согласующий со стороны VIP:** Head of VIP Marketing - Ildar Giniyatov
- **Контактное лицо со стороны VIP:** Senior marketing Manager - Marina Popova
- **Исполнитель со стороны Promo:** Middle Marketing Manager - Evgeniya Chudinova
- **Согласующий со стороны Promo:** Operational Lead of Promo - Maksim Roschina

### 3. Чек-лист запуска акции и оповещения

Этап	Ожидаемый результат	Дедлайн	Ответственный
Оповещение саппорта (VIP начисления)	Вип саппорт оповещен в день запуска, добавлена информации в доку для саппорта	в день запуска	Promo
Предоставление списков участников всем взаимодействующих отделов	у всех кросс отделов списки синхронизированы, во всех списках присутствует все участники которые реализуют акцию плюс ВИПы. Кросс отделы получили по какому списку какие действия предпринимать	2 рабочих дня до запуска	Promo

Проверка технической проверки акции: ТК	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. нажать на кнопку</li> <li>2. получить уведомление про подтверждения участия в акции (кнопка поменяла состояние)</li> <li>3. проверить отображение по всем ГЕО по отдельным ID</li> <li>4. Проверять отображения в приложении</li> </ol>	за 5 дней до запуска	Promo
Проверка технической проверки акции: Промокод	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Скопировать промокод</li> <li>2. ввести в поле ввода промокода</li> <li>3. перейти в кассу</li> <li>4. увидеть визуальное подтверждение бонусного пакета</li> <li>5. проверить отображение по всем ГЕО по отдельным ID</li> <li>6. Проверять отображения в приложении</li> </ol>		
Проверка технической проверки акции: Бонусные пакеты	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проверить успешное закрытие тестовой задачи отдела тех. настройки и выявить визуальное подтверждение что бонусные пакеты работают.</li> <li>2. Проверять отображения в приложении</li> </ol>		
Проверка технической проверки акции: Турниры /лотереи	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перейти по ссылке на турнир/лотереи</li> <li>2. Нажать кнопку принятия участия</li> <li>3. Стать участником турнира/лотереи</li> <li>4. Проверить таймер (соответствие времени до начала запуска турнира)</li> <li>5. проверить отображение по всем ГЕО по отдельным ID</li> <li>6. Проверять отображения в приложении</li> </ol>		
Проверка Лэндинга: создан, загружено изображение, подвязана ТК	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перейти по ссылке на лэндинг</li> <li>2. Поменять язык сайта на все необходимые языки</li> <li>3. Убедится что на каждом языке присутствует текст</li> <li>4. Проверить что на лэндинге присутствует соответствующий креатив</li> <li>5. проверить отображение по всем ГЕО по отдельным ID</li> <li>6. Проверять отображения в приложении</li> </ol>		Promo
Проверка коммуникаций кросс отделов: рассылки запланированы и корректны (пример: Брэнд, CRM, баннера ПП, прелендинг, скрипты Телемаркетинга и тд)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получить текстовое подтверждение от кросс команд в задачах что все настроено в соответствии с ТЗ</li> </ol>		Promo
Проверка попапов: настроены, установлены расписания, текста и месседжи корректны	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Получить текстовое подтверждение от кросс команд в задачах что все настроено в соответствии с ТЗ</li> </ol>		Promo
Проверка отображения лэндинга	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Перейти на лэндинг с баннера (главная, казино)</li> <li>2. Перейти на лэндинг по прямой ссылки</li> <li>3. Проверять отображения в приложении</li> <li>4. проверить отображение по всем ГЕО по отдельным ID</li> </ol>	В день запуска	Promo
Проверка баннеров на главной и казино страницах с соответствии языкам и сегментам, и зашитым ссылкам	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Открыть главную/казино страницу сайта</li> <li>2. Поменять язык сайта на все необходимые языки</li> <li>3. Убедится что на каждом языке баннера присутствует текст</li> <li>4. Проверить что на баннере присутствует соответствующий визуал</li> <li>5. Проверять отображения в приложении</li> <li>6. проверить отображение по всем ГЕО по отдельным ID</li> </ol>		Promo

На данный момент Промо может проверить все кроме депозита.

Техническую проверку проводят отделы:

Контент (локализация, баннеры, тексты)

## Чек лист контроля акции:

Этап	Дэдлайн	Ответственный
Техническая проверка отработки (ТК, активация промокодов, добавление лидерборда турнира/лотереи/бонусные пакеты)	первый час после запуска	Promo
Контроль аномальных обращений в службу поддержки по акциям Промо	весь период работы акции (в особенности в первые 2 часа после запуска)	Promo
Проверка количественной отработки ТК и активации промокодов	раз в день	Promo
Аналитический срез акции	раз в неделю	Promo Analytics

Формат предоставления данных саппорту: [Регламент оповещений о новых акциях](#)

Размещение баннеров: [Размещения баннеров на сайте](#): [Событийные акции](#)

4. Возможные технические риски

Описание	Ответственный	Устранение
Не работоспособность списков казино: Турниры	Casino Content	заведение ответственным инцидента по <a href="#">форме</a> , последующая передача инцидента в отдел продукта (Promo)  сла: 2 часа на заведение инцидента
Не работоспособность списков МСД: ТК	Promo, MSD	
Не работоспособность списков Product Funnel: бонусный пакет	Promo, Product Funnel	
Не работоспособность списков Контент: банера, лендинги	Content	
Не работоспособность промокодов	Product, MSD	
Не работоспособность поп-апов	CX	

5. База знаний о прошлых запусках

База знаний собирается под данным регламентом: [Отчетность: ВИП акции](#)

Шаблон:

Название Акции	Тип акции	Разработка да /нет	Дата начала	Дата окончания	Преданалитика	Доходность (USD)	Расходы (USD)	PL (USD)	Участники	ГЕО	РЕЗУЛЬТАТ	ПОСЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ
Неделя	Загрузка сегментов	Баннер	Поп-ап	Лендинг	Промокод\Бонус	Креативы тексты	Креатив дизайн	ГЕО по отдельным ID		Срезы	Проблемы	Ссылки задач по решению
дата	да	нет	нет	да	да	да	да	да по всем ГЕО		количество активаций:		
										количество билетов:		

6. Регулярные созвоны между командами

Название	Периодичность	Темы для обсуждения	Участники	Фиксация решений
Еженедельный синк Promo+VIP	Каждую неделю, четверг	Текущие акции, анализ, новые запуски	<b>Promo:</b> Evgeniya Chudinova, Maksim Roschina, Anastasia Naumova <b>VIP:</b> Ildar Giniyatov, Oleg Reznichenko, Marina Popova	<b>В задаче акции</b> <i>Пример: изменения в механики, наградах либо дизайн материалах фиксируем в задаче акции</i>

<b>Синк с аналитиками</b>	Каждые 2 недели	Аналитические срезы акций	Promo, Promo Analytics, VIP (опционально)	<b>В задаче акции</b>
<b>Ежемесячно синк Promo+VIP</b>	Каждый месяц, до 5ого числа	Ретроспектива, подведение итогов по акциям	<b>Promo:</b> Evgeniya Chudinova, Maksim Roschina, Anastasia Naumova <b>VIP:</b> Ildar Giniyatov, Oleg Reznichenko, Gyuzyal Ryaschenko, Marina Popova	<b>База знаний, Почта</b> Обсуждения акции, выявленные проблемы и их решения фиксируем в конфлуенсе ( <i>база знаний</i> ) и отправляем на почту участникам созвона.
<b>Ежеквартальный синк Promo+VIP</b>	за полтора месяца до начала квартала	Верхнеуровневый подход к акциям, обсуждение бюджета, планы на квартал	<b>Promo:</b> Evgeniya Chudinova, Maksim Roschina, Anastasia Naumova, Nina Nersesyan, Yulia Pekina, Yuriy Aksenov <b>VIP:</b> Ildar Giniyatov, Oleg Reznichenko, Gyuzyal Ryaschenko, Marina Popova	<b>Почта</b> Договоренности на ежеквартальных синках по поводу верхнеуровневого подхода фиксируем на почте

## 7. Принципы работы

1. Если реализация механики возможна — выполняем. Нет права отказа без наличия технических blockers.
2. При выявлении рисков:
  - Подсвечивать риски на этапе планирования.
  - Уведомлять письменно (с обязательным добавлением **Никиты и Ольги М** в копию), если расходы выходят за рамки бюджета или есть вероятность значительных перерасходов.
3. Все промежуточные решения фиксируются в задаче акции, ключевые договоренности на почте, решения по результатам акций и последующие шаги в конфлуенсе.

## 8. Бюджетирование

Период	Бюджет	GGR %
Январь 2025	\$250,000 – 300,000	2.5%
Февраль 2025	\$250,000 – 300,000	2.5%
Март 2025	\$250,000 – 300,000	2.5%

## 9. Используемые ID

Регулярно добавляются/обновляются для тестирования.  
Ответственный: Promo (Middle Marketing manager VIP)

id227419524- Marina Popova

200654917  
187485053  
188374673  
190505943  
204334447  
190204371  
193629533  
193284985  
194217103  
193550555  
194373321  
206288037  
206397147  
206343899  
206400033  
206388909  
206295515  
206337951  
206391377  
217331625  
209001369  
208870579  
208887925  
212184451  
212097963  
212026817  
210470397  
206398993  
206295091  
206372403  
206372805  
206372405  
208912835  
141461333  
212184119  
212044183  
216930757  
15403541  
216987489  
216950259  
190892643  
215932791  
6425072  
217088861  
217052811  
46426041  
217005177

—  
156452941  
207553155  
181943173  
165263773  
205236925  
219707457  
200443855  
47457337  
166654065  
221888905  
178042087  
199346489  
115997909  
141556353  
170923637  
183043187

---

Отчеты (дашборды):

- Необходимо создать или адаптировать отчет по акциям для VIP отдела.
- Требуется совместная работа с VIP отделом для определения критериев и структуры отчета.

Контактная информация:

Position	Name Surname	Email	TG
Director of Vip Department	Gyuzyal Ryaschenko	<a href="mailto:g.ryaschenko@double.global">g.ryaschenko@double.global</a>	<a href="https://t.me/Gyuzyal_VIP">https://t.me/Gyuzyal_VIP</a>
Head of VIP Marketing	Ildar Giniyatov	<a href="mailto:i.giniyatov@double.global">i.giniyatov@double.global</a>	<a href="https://t.me/ildarg777">https://t.me/ildarg777</a>
Senior marketing manager	Marina Popova	<a href="mailto:ma.popova@double.global">ma.popova@double.global</a>	<a href="https://t.me/mpopova1">https://t.me/mpopova1</a>
Senior CRM manager VIP	Oleg Reznichenko	<a href="mailto:o.reznichenko@double.global">o.reznichenko@double.global</a>	<a href="https://t.me/oleg_reznichenko_crm_mb_vip">https://t.me/oleg_reznichenko_crm_mb_vip</a>
Middle CRM manager VIP	Kamilla Mironova	<a href="mailto:k.mironova@double.global">k.mironova@double.global</a>	<a href="https://t.me/k_mironova_crm_vip">https://t.me/k_mironova_crm_vip</a>
Middle CRM manager VIP	Aleksandra Lakhtikova	<a href="mailto:a.lakhtikova@double.global">a.lakhtikova@double.global</a>	<a href="https://t.me/alexandra_lakhtikova_CRM_VIP">https://t.me/alexandra_lakhtikova_CRM_VIP</a>
Position	Name Surname	Email	TG
Head of Product Marketing	Yuriy Aksenov	<a href="mailto:y.aksenov@double.global">y.aksenov@double.global</a>	<a href="https://t.me/tg35795190467">https://t.me/tg35795190467</a>
Operational Lead of Promo	Maksim Roschina	<a href="mailto:m.roschina@double.global">m.roschina@double.global</a>	<a href="https://t.me/maksympromo">https://t.me/maksympromo</a>
Middle Marketing Manager	Evgeniya Chudinova	<a href="mailto:e.chudinova@double.global">e.chudinova@double.global</a>	<a href="https://t.me/Eugenia_VIP_Promo">https://t.me/Eugenia_VIP_Promo</a>
Senior Project Manager	Nina Nersesyan	<a href="mailto:n.nersesyan@double.global">n.nersesyan@double.global</a>	<a href="https://t.me/nina_nersesyan_pm">https://t.me/nina_nersesyan_pm</a>
Project Manager	Anastasia Naumova	<a href="mailto:a.naumova@double.global">a.naumova@double.global</a>	<a href="https://t.me/anaumovaPM">https://t.me/anaumovaPM</a>