

Внедрение бизнес-процессов в сферу IT-аутсорсинга



20 май 2019 г.

Обзор

Предоставляю видение бизнеса и методологии, которые позволят повысить эффективность работы Вашей компании. Сделаю понятными способы взаимодействия сотрудников и клиентов. Позволят проецировать Ваш подход к решению задач на всех этапах взаимодействия с клиентом и исполнением вашими коллегами.

Данное предложение построено, опираясь на Вашу стратегию.

Анализ проблемы

Нет структуры бизнеса

Стратегия

KPI

Описание БП

Бизнес модель

Анализ

Нет роста бизнеса

Инструменты:

- Реклама
- Лояльность
- Внедрение БП
продажа
- Партнерка
- Новые продукты

Нет мотивации

Донесения стратегии до
каждого

Ориентир на лояльность
клиента

Личные мотивационные
бонусы

Ожидаемые результаты

Стратегия

- Понимание, цели нахождения в ITWorks
- Создание бизнеса из хобби

KPI

- Создание показателей для оценки состояния
- Понятная мотивация для сотрудников

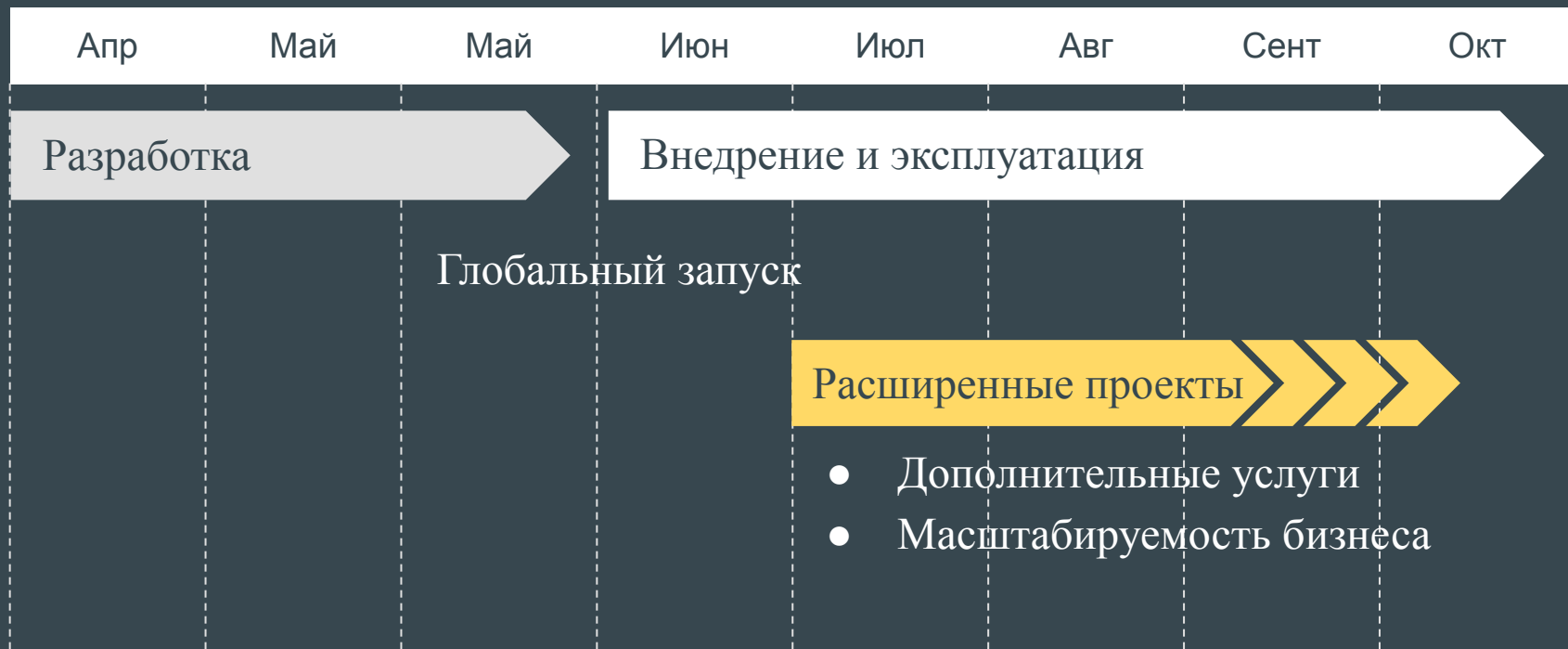
Описание БП

- Внедрение БП (бизнес из автономии)
- Внедрение ключевых элементов в бизнес

Итог

- Возможность масштабировать бизнес
- Понятные принципы взаимодействия

Этапы



Стратегия.

Главная задача каждого сотрудника команды ITWorks - заниматься любимым делом. Отсутствие интереса к сфере - не совместимо с работой в команде. Каждый сотрудник может предложить новые решения либо модернизацию подхода к типовым решениям. Если вы не считаете, что делаете действительно нужное дело, которое реально помогает людям, вы должны донести это до коллег, принимающих управленческие решения.

Каждый член команды имеет высокий уровень автономии при выборе методов решения стоящим перед ним задач.

Перед компанией нет задачи оказания услуг низкого качества ради выгоды, обмана, навязывания услуг и прочих недобросовестных приемов бизнеса.

Описание бизнес-процессов (БП).

Главные принципы, которые уместны в каждом этапе любого БП:

- 1) Цель: привести клиента в состояние уверенности и эмоционального подъема. Любое обращение к нам, говорит о наличии какой-то проблемы. Клиент должен понять, что его проблемой займутся компетентные люди, он получит результат, о чем будет проинформирован.
- 2) Клиент получает выгоду от результата, до него это нужно донести. Выгоду не нужно придумывать, только если вы сами ее видите и понимаете, как исполнитель. Клиент платит за работы, но экономит себе время и нервы. Клиент вычеркивает проблему из списка дел, ему не нужно больше об этом думать. Даже если проблема возникнет еще раз, то никаких дополнительных оплат у него уже не будет.

Заявка от клиента

Поступает через сайт, телефон, почту, мессенджер, сrm либо лично от коллеги

Внесение в учет заявок и распределение

Фиксация обращения с решением или передачей для решения

Решение проблемы

Удаленная поддержка приоритетный способ решения любой задачи. На выезд уходит больше рабочего времени, которое при эффективном решении задач вы можете конвертировать в личное.

Закрытие заявки

Итогом заявки кроме самого технического решения, является повышение лояльности клиента, информирования о доп. услугах либо небольшого подарка от компании (мелкий бонус, такой как салфетка для монитора или дополнительная услуга, для разовых клиентов скидка на повторное обращение)