

От бизнес-целей  
к конкретному сотруднику  
и обратно

# О чем поговорим

- Куда движется агентство
- Постановка задач и зона ответственности каждого
- Вовлеченность команды
- Оценка результатов

## кейсы

- Особенности работы удаленного офиса
- Открытие нового направления в агентстве

# История Starbucks



Говард Шульц



# История Starbucks

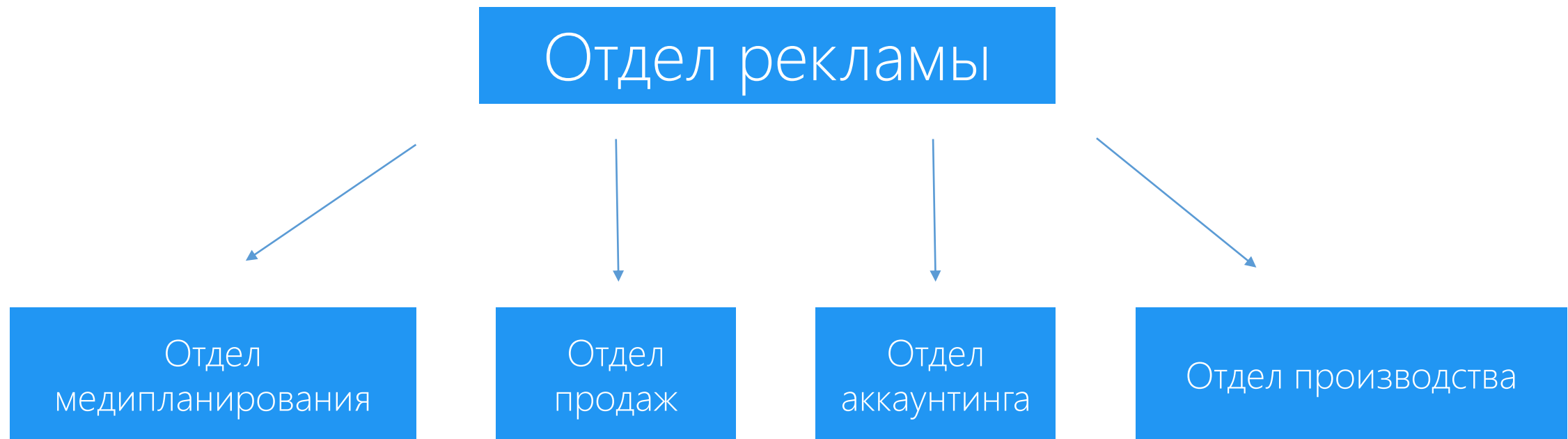


Куда движется агентство

# С чего начинали



# Структура





# Первый клиент

1 000 000 р.





# Отстройка бренда

ООО «МедиаГуру»



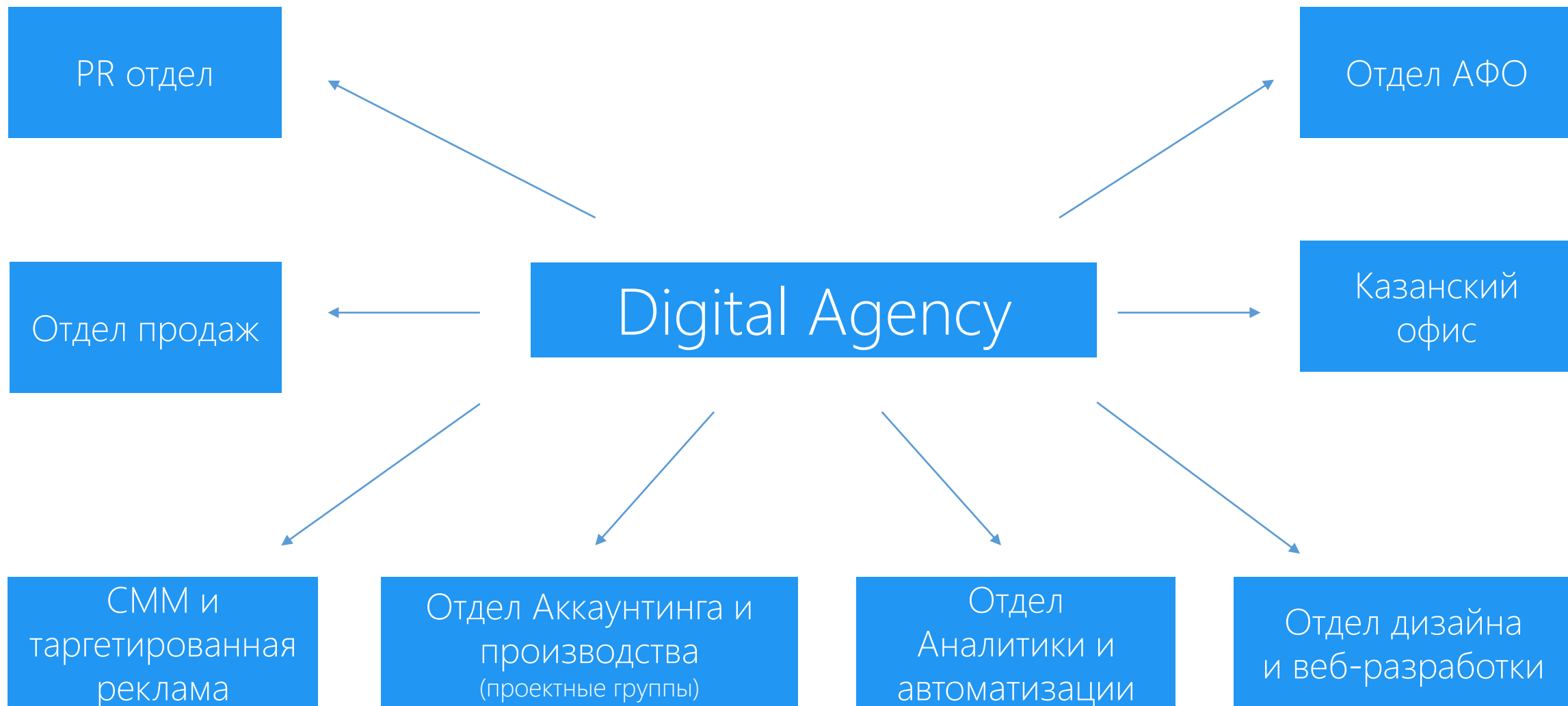
# Отстройка бренда

Для начала стать одним из трех крупнейших агентств Рунета, предоставляющих контекст как основную услугу.

А дальше посмотрим.

Характер: въедливый

# Стало



# В цифрах



В рейтинге  
Руварда

495

Реализованных  
проектов

140

Сертифицированных  
сотрудников

1,7

Млрд. руб.  
годовой оборот



Офисы  
в Москве и Казани

# Ассоциации

Повышенная ответственность за результаты  
коммерческой и общественной деятельности  
агентства.

**АКАР**

АССОЦИАЦИЯ  
КОММУНИКАЦИОННЫХ  
АГЕНТСТВ РОССИИ

**РАЭК**

[ Комиссия  
по медиаконтенту ]

**Sk**  
Skolkovo

# Обучаем



Проект, основанный  
Стэнфордским университетом



ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ  
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

НИУ ВШЭ - Высшая школа экономики



Центр онлайн-образования



УНИВЕРСАРИУМ  
[www.universarium.org](http://www.universarium.org)

Межвузовская площадка электронного  
образования



unibrains

Учебный центр при РЭУ  
им. Г.В. Плеханова



Premier партнеры в рамках  
программы Google Partners



Партнеры по обучению  
продуктам Яндекса



Онлайн-канал для  
маркетологов

# Выступаем



Бизнес-встреча для интернет-маркетологов  
и собственников бизнеса



# Благотворительные программы

## 0 ПРОЕКТЕ

ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ, ПРОГРАММА

Если вкратце, то благотворительный проект, который бы я обозначил как «совсем-совсем правильный», имеет следующие признаки в области целей и методов деятельности.

Я не рассматриваю в тексте благотворительность на гособеспечении и при крупных корпорациях, а также мошенников и тех, кто сделал благотворительность способом личного заработка.

Цели правильного проекта по-хорошему устремлены в бесконечность, в какой-то степени глобальны. В предельном виде они формулируются в миссии фонда.

Главное, что мне кажется показателем качества работы фонда – это метод обращения с жертвователями. Работа с подопечными, выработка внутренних правил тоже важна, но она, как правило, менее заметна, и о ней гораздо труднее сказать нечто определенное. Важные аспекты работы с донорами – их мотивация и вознаграждение. Попросту говоря – чего фонд добивается от жертвователей, и как именно он это делает. Проект должен вызывать доверие и – это очень важно – нечто предлагать, что-то давать своим жертвователям и партнерам кроме обычного «товара» благотворительности – морального удовлетворения, удостоверения того, что «я хороший».

БОЛЕЕ 15 КОШЕК ЕЖЕМЕСЯЧНО ПОПАДАЮТ В НАШ ПРИЮТ



ИСТОРИЯ

чего хочет от вас, и в ответ будет ждать такого же прямолинейного отношения. Обращайте внимание на пищеварение своего чауса: это его слабое место, хотя в остальном домашние камышовые коты имеют крепкое здоровье.

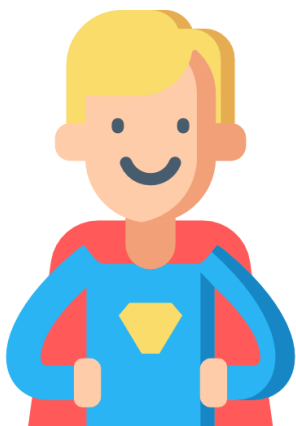
У каждой кошки есть особые потребности, обусловленные возрастом, образом жизни и индивидуальными особенностями. Для поддержания ее здоровья и качества жизни крайне важен точно подобранный рацион.



# Постановка задач и зона ответственности

# Проблема #1

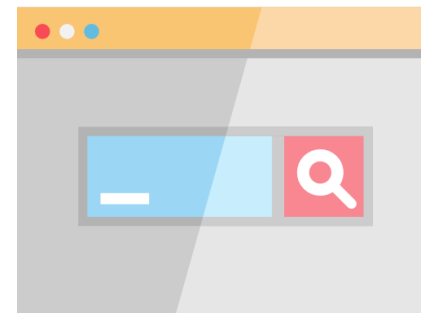
Управление взаимоотношениями с клиентами



Менеджер



клиент.ru



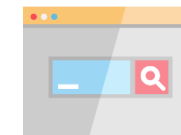
Контекст

# Проблема #1

## Управление взаимоотношениями с клиентами



Менеджер + Тех.специалист



Контекст



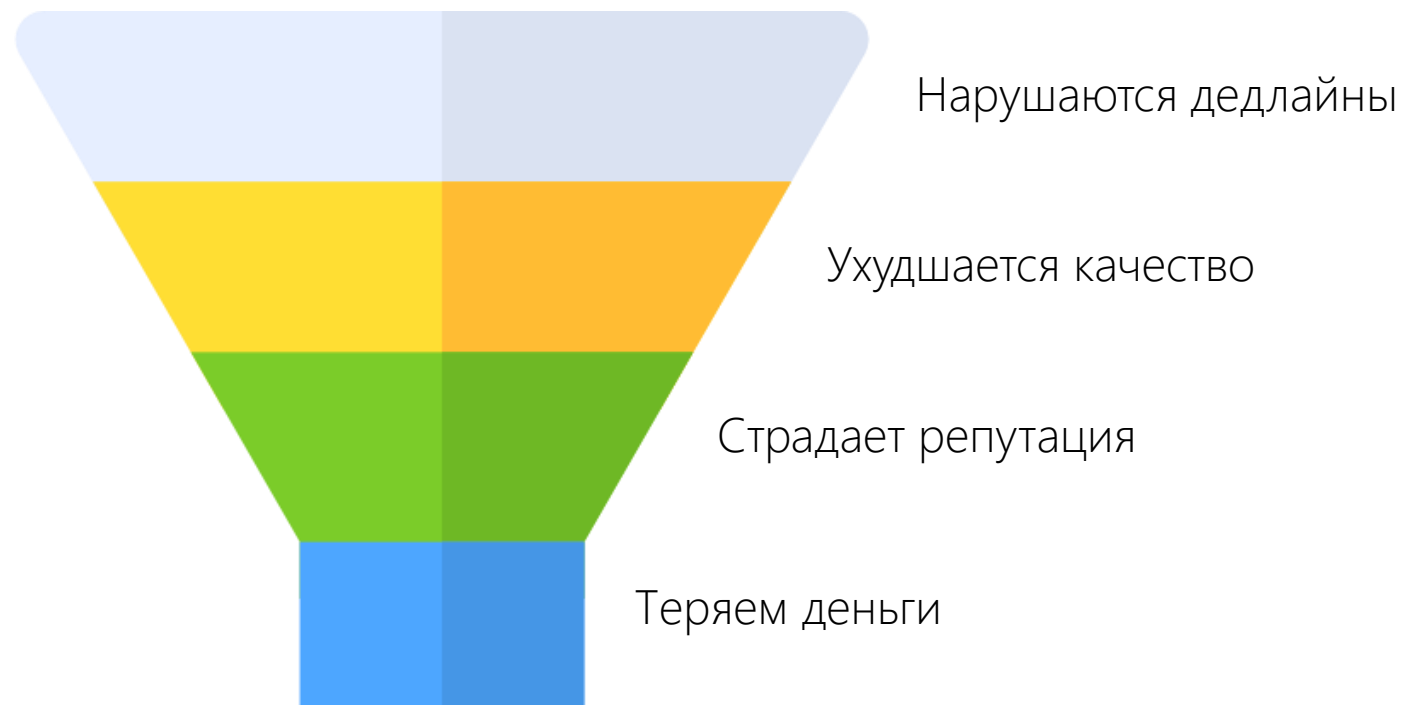
Реклама  
в соц.сетях



Настройка целей

# Проблема #2

## Описание процессов



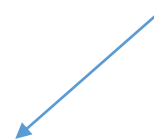
# Как исправляться



Понять, кто за все это отвечает?



Стратегическая сессия



Проанализировали слабые  
места в каждом отделе



Поговорили с клиентами

# Пути решения

# 1 Управление взаимоотношениями с клиентами



Внедрение CRM

**Terrasoft**



 **мегаплан**



 **Trello**





# Пути решения

## # 2 Описание процессов



Дополнительные документы

- ➡ Регламенты и инструкции
- ➡ Фиксация процессов письменно
- ➡ Обучение
- ➡ Шаблоны документов

# Вовлеченность команды

# Материальные блага



Бонусы



Стабильная зарплата



Подарки



Стабильная компания

# Нематериальные блага

1. Оценивать сотрудника не только по результатам, но и по процессу
  2. Уделять внимание всем
  3. Развивать профессиональные компетенции
  4. Объяснить, как быстро сделать карьеру  
и получать головокружительную зарплату
- 
1. Домашняя атмосфера
  2. Гибкий график
  3. Корпоративная культура

Приверженность бренду



# Оценка результатов

# Стоило ли оно того

## ➤ Локальная оценка

1. Измерение среднего срока работы с клиентом ~ 65 мес.
2. Средняя продолжительность работы сотрудника в агентстве ~ 3 года
3. Калибровка сотрудников
4. Оценка со стороны сотрудников
5. Ежеквартальные опросы клиентов
6. Обратная связь от менеджеров площадок



# Стоило ли оно того

## Глобальная оценка

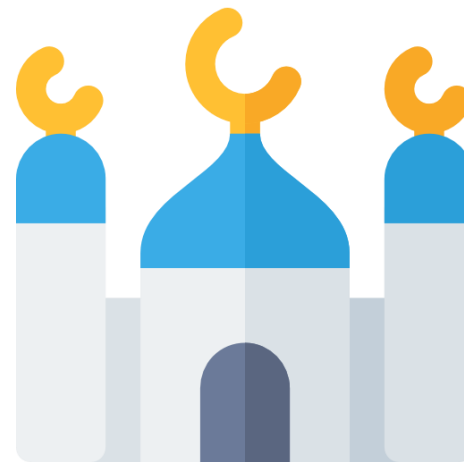
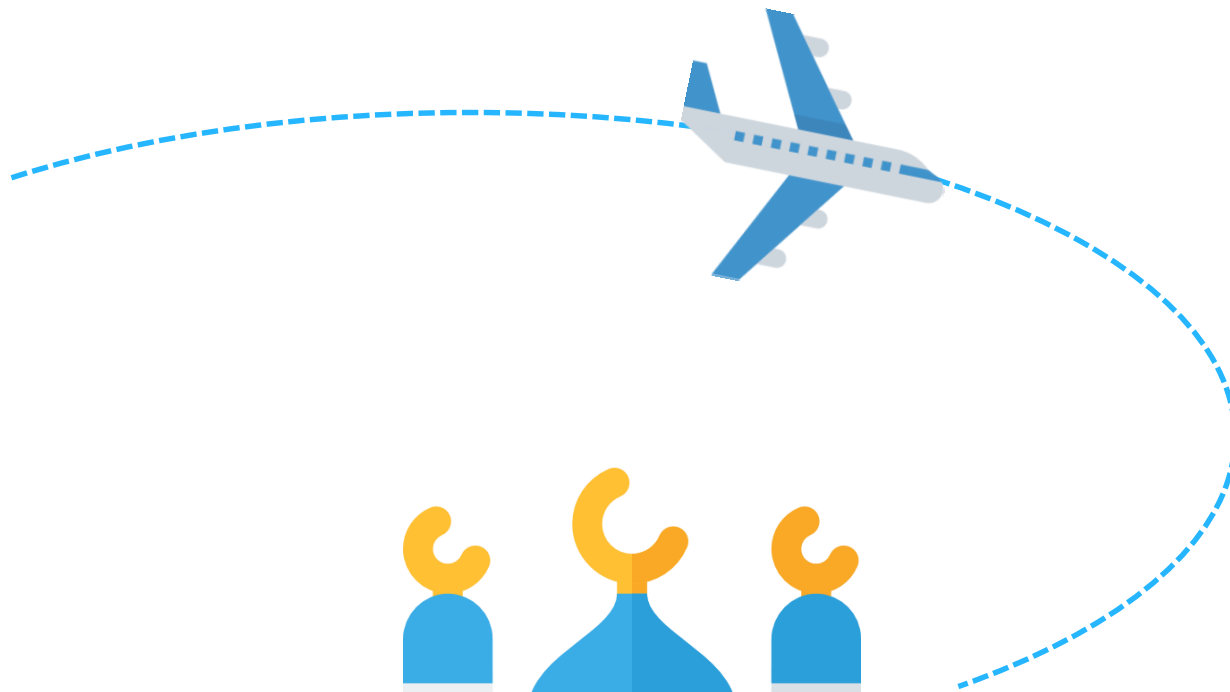
1. Список клиентов
2. Место в рейтинге
3. Упоминаемость в СМИ
4. Оборот





# Особенности работы удаленного офиса

# История любви



# Анализ рынка

01

численность населения

02

уровень ЗП

03

количество рекламодателей

04

кто ваши конкуренты

05

какие востребованы услуги

# 3 пути



Да ну его



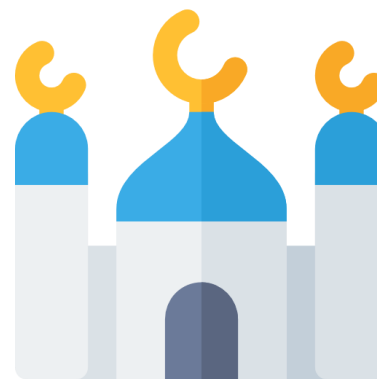
Заработок



Экономия



Центр управления



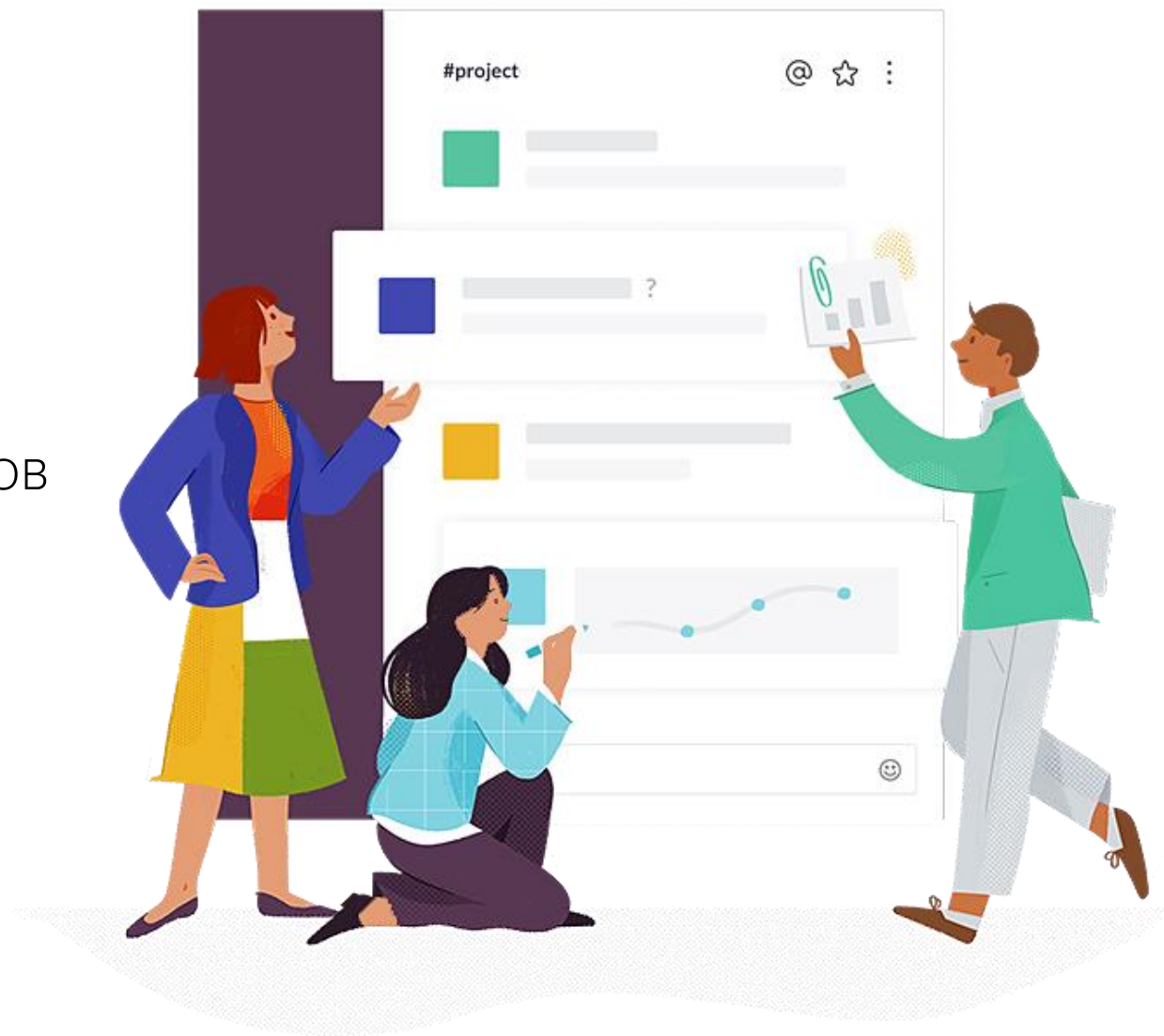
Технические специалисты

# Менеджмент

Постановка задач

Загрузка сотрудников

Оценка



Кризис

Антикризисное  
управление

Перемены

# Важно

01

Стабильность

02

Оценка group head

03

Рост и зарплата



# Открытие нового направления в агентстве

# Зачем это агентству

## РИСКИ



Сложно внедрять



Расширение штата



Временные затраты



Познакомить рынок с новым продуктом



Обучение



Денежные вложения

# Зачем это агентству

## ВЫГОДЫ



Digital-агентство



Процессы поменялись местами



Увеличение срока работы



Рост узнаваемости



Прибыль

