

Функции, состав и метрики отдела поддержки/аккаунтинга

Состав отдела:

1. Иванов Иван
2. Васильев Василий
3. Александрова Александра

Руководитель - Остерма Владимир

Направления работы (продукты):

1. ЛидерТаск
2. Страйв

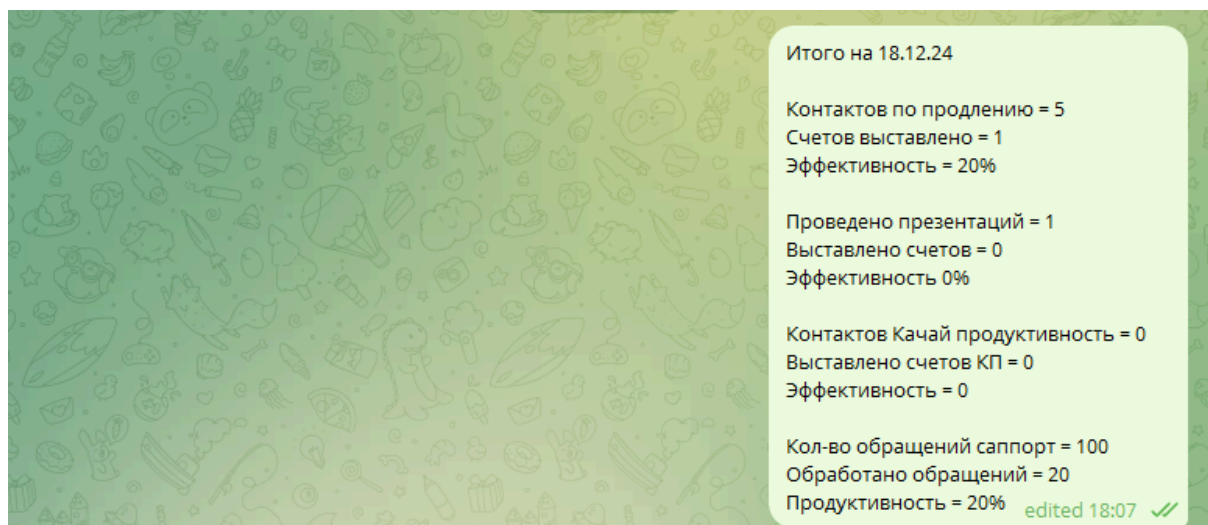
Система отчетности:

Для книги Статистика Аккаунт/саппорт-менеджер

Состоит из двух частей:

- ежедневный отчет
- ежемесячный отчет всего отдела

Ежедневный отчет ведет каждый менеджер самостоятельно, а именно заполняет таблицу учета, а также в конце дня формирует итоги в чате поддержки в ТГ



Ежемесячный отчет формирует руководитель отдела или ответственный сотрудник в отделе и публикует итоги в чате поддержки в ТГ в течение 1-2 рабочих дней после окончания отчетного периода

Декабрь 2024					
Продления					
	К продлению	Успех (всего)	Успех (менеджер)	Успех (самостоятельно)	Отказ
Кол-во	598	256	342	26	230
%	100%	62%	57%	4%	38%
Сумма	р.10 000 000	6 153 846			р.3 846 154
Презентации					
	Запросов всего	Проведено в ЛТ	Проведено в СТ	Покупок всего	Сумма покупок
Кол-во, сумма	72	5	2	1	15000
Эффективность			10%		
Качай продуктивность					
	Контактов	Счетов	Оплачено счетов	Сумма оплаты	
Кол-во, сумма	56	20	12		345000
Эффективность		36%			
Бесперебойность					
	Всего обращений	Необработанных	Мотивированных жалоб	Немотивированных пропущенных звонков	
Кол-во	438	0	0		0
ЛТ	256				
СТ	182				

Смысл отдела:

1. **Поддержка** - сопровождение пользователей на всем пути использования продуктов компании (вопрос решен, компания получила положительный отзыв о продукте/сервисе, пользователь продлил или купил лицензию)
2. **Повторные продажи** - контроль и рост показателя продления корпоративных пользователей продуктов компании
3. **Новые продажи** - проведение презентаций продуктов компании (конверсия из заявки на презентацию в покупку) с целью покупки

Цели отдела:

1. Оказывать бесперебойную и качественную поддержку пользователей
2. Продавать продления и систематически улучшать показатель «продления корп. пользователей на уровне не менее 60%» (клиент с нами на корп. использовании, в том числе и на меньший срок и/или меньшее кол-во рабочих мест, за исключением перехода на персональное использование)
3. Продажа новых лицензий продуктов за счет проведения презентаций, а также других действий, влияющих на данный показатель

Функции отдела:

- Отвечать на комментарии пользователей (соц. сети, магазины приложений и т.д.)
- Закрывать ticket-ы/запросы пользователей (решение проблемы/вопроса/запроса пользователя по телефону, мессенджерам, электронной почте и другим каналам связи)
- Отписывать баги и предложения от пользователей
- Вести актуальную базу FAQ (Книга поддержки)
- Проводить возвраты и обрабатывать спорные операции (база возвратов)
- Осуществлять документооборот с контрагентами по реализации продуктов (счета, договоры, закрывающие документы и т.д.)
- Решать задачи с контрагентами (allsoft, shareit, партнеры, реселлеры и т.д.)
- Выставлять счета (покупка, продление, докупка)
- Консультировать по продуктам и ценам
- Отмечать оплаты
- Активировать/деактивировать лицензии
- Продавать продления лицензий корп. пользователей (телефон, мессенджеры, почта)
- Проводить презентации продуктов и продавать новые лицензии
- Принимать активное участие в развитие продуктов и отдела
- Описывать и актуализировать рабочие процессы
- Вести статистику и отчетность

Система оплаты отдела:

1. Оклад в размере 50 000* рублей ежемесячный;
2. Бонус KPI-бесперебойность отдела ежемесячный;

Бесперебойная работа отдела в течение месяца = 10 000* рублей

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Кол-во необработанных запросов (нет неотвеченных запросов) до окончания рабочего дня (18:00) = 0• Кол-во мотивированных жалоб на работу тех. поддержки в месяц = 0• Кол-во пропущенных звонков в рабочее время (немотивированные пропущенные) в месяц = 0 |
|---|

3. Бонус KPI-продления сотрудника ежемесячный;

Сумма продления сетевого по выставленному счету менеджером * 2% = премиальная часть, рублей*

3. Бонус KPI-презентации сотрудника ежемесячный;

Сумма первой покупки пользователей (новая лицензия) по результатам проведенной презентации за месяц * 5% = премиальная часть, рублей*

4. Бонус KPI-продления отдела кварталный;

Средний % продления корпоративных пользователей за квартал			
Уровень	60-69%	70-79%	80-100%
Бонус	90 000*	180 000*	270 000*

*До вычета НДФЛ

Порядок начисления и оплаты

Оклад выдается пропорционально отработанному времени и в полном объеме (если нет больничных, отпусков, отгулов - они рассчитываются иначе) в сроки, установленные в Положении об оплате труда.


Бонус (KPI) выдается при достижении результатов на основании отчета сотрудника по бонусной части в месяц, следующий за отчетным (например, Бонус за декабрь выдается в день аванса в январе - 16 января)

Бонус (KPI) отдела выдается раз в квартал в месяц, следующий за отчетным периодом

Порядок отчетности по бонусной части

В первый рабочий день, следующий за отчетным, сотрудник составляет отчет по бонусной части за месяц и поручает его в виде задачи руководителю.

Отчет должен содержать основные данные, которые влияют на получение бонусной части.

 Для книги Статистика Аккаунт/саппорт-менеджер

Внимание! Бонусная часть выдается только при наличии отчета за месяц