

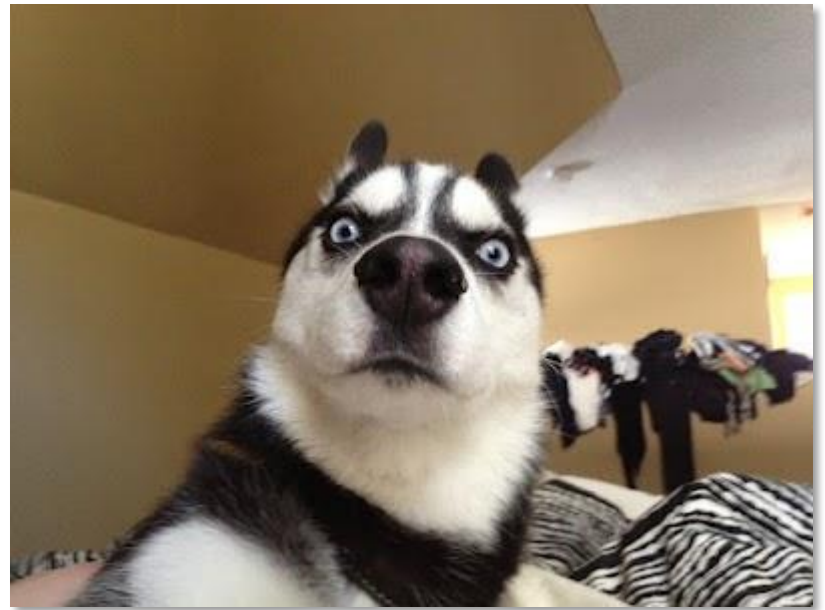
# Ответственность за факапы в сервисном бизнесе

Евгений Калинин, Startup Magic

Начнем в 11.00  
(Мск)

# Факапы случаются

- Всего не предусмотришь
- Убытки
- Большие убытки
- Кто платит?
- Кто разруливает?



# Что делать?

- Что делать до?
- Что делать во время?
- Что делать после?

# Три темы

- Управление рисками
- Позиция в отношениях с клиентом
- Коммуникация

# Управление рисками



- Защитите себя
- Защитите клиента

# Управление рисками

- Договор
- SLA
- Анализ рисков бизнеса клиента

# Что такое ответственность?

- Принятие последствий своих действий
- Ответственность за себя
- Рамки ответственности

# Ответственная позиция

- Позиция поставщика и позиция клиента
- Перекладывание ответственности
- Ценность услуги



# Свой или не свой?

- Свой клиент
- «Это не ко мне»
- Принятие и непринятие ответственности

# #yandexff



## Обратная сторона порошка

Френдфидик, вам мешает что ли, что замечательные девушки из Яндекса приходят в посты с тегом #yandexff?

Перестать? Вопрос возник в связи с

<http://friendfeed.com/peredal...>

January 25 - Comment - Like - Share

azallo liked this

Передали команду, спасибо. - 9001x экстракт вежливости

А, так это ещё и бот? - Обратная сторона порошка

Продолжайте! - Кровь кишки и пирожики

@kikidz, как ты думаешь, если человек жалуется на какую-то проблему, он хочет знать, что услышан или он хочет знать, что проблема будет решена и может даже в какой срок? - LiveOMG

Ну вот мой вопрос даже услышать не хотят скоро уже второй месяц - ok from iPhone

Я думаю, что сообщать в формате "будет решено в такой-то срок" абсолютно невозможно по ряду причин. Можно сообщать в формате "проблема решена", а до тех пор молчать. Или не молчать. О чём я и спрашиваю. - Обратная сторона порошка

Ваня, какой вопрос? - Обратная сторона порошка

си. #yandexff - ok from iPhone

Этот - <http://friendfeed.com/linker1...?> Так услышали же! Вот тут ответ например: <http://friendfeed.com/teina...> - девушка-робот

И передали, что характерно :) - девушка-робот

@kikidz, я бы посмотрел в сторону того как работают с претензиями, например, в госуслугах (на лучшие примеры), в течение определённого срока человеку хорошо бы получить ответ прямого ли вообще его замечание в Производство, если не принято, то аргументированный ответ (позиция Компании). - LiveOMG

звать, что тебе услышали - это хорошо, но после наступает следующий этап - ожидание действий, который, мне кажется, вами не отрабатывается, накопление раздражения в этом месте не снимается. - LiveOMG

У нас пока нет возможности внедрить описываемую процедуру — это весьма дорого (мне мне кажется). Есть ли ещё идеи? - Обратная сторона порошка

у вас внутри нет проекта social CRM? о\_О купите или сделайте. срочно! 'всё бросите и завтра начать.' - LiveOMG

Спасибо, разрешите выполнять? - Обратная сторона порошка

о завершении проекта доложить в трёхдневный срок! :)) - LiveOMG

эх, сказал бы я, но ругаться тут не хочу... - Igor Karimov

Ну скажи, например, в приватик - Обратная сторона порошка

поначалу было приятно, что есть гарантии быть услышанным, но теперь уже раздражает, за год пробили для дельтоников так и не сделали, зато спустя год после поста туда пришел специально нанятый сотрудник, чтобы сообщить что что-то там передали. хоть очевидно, что это и год назад был известный запрос. чем этот сотрудник отличается от того бота — непонятно, хомечный эффект одинаковый, нормальная коммуникационная ситуация с не сдерживаемыми ожиданиями, мне кажется, от гиперделегирования возникает ощущение обещания. - Peter Fedin

ещё меня забавляет, что скорее всего возникнет раздражение на автора бота, что он создаст впечатление по хештегу, жду реплик в духе того, что хештег приватизирован. я бы попросил исходника у автора, дополнил бы маршрутизатор до той тикетной системы, куда складываются эти пожелания, и освободил время того сотрудника :) - Peter Fedin

возвращаясь к эмоциональной реакции, уверен, что у некоторых людей возникает ощущение, что никаких тикетов нигде не создается, а всё идет просто в dev/null. Это, кстати, тоже можно пофиксить, если эти пожелания как-то отображать где-то в публиче, типа как у маленьких сервисов это делается через dissatisfaction или reformal - Peter Fedin

ну то есть ещё раз — есть расхождение между двумя поведениями: с одной стороны подразумевается, что мнение изюров небезразлично и персонализированно учитывается, а с другой стороны, действий кроме слов не наблюдается, это и раздражает и даже побуждает вот такие творческие порывы, этот бот — просто сатирический памфлет на питоне или на чем он там написан. - Peter Fedin

В общем, раз так, то я предложу отделу мониторинга исключить френдфидик из мониторинга. Хотите, чтобы мы не писали, раздражает? Ок, не будем. - Обратная сторона порошка

Будем как прекрасный Гугл. - Обратная сторона порошка

Ну правда же не-за пары человек вы так не сделаете? - ok from iPhone

Я не знаю, как-то я кроме них мало кого в этом треде вижу - Обратная сторона порошка

мне очень нравится что яндекс не глухой, спасибо девушкам - Шерстяной эмкозелет

Передайте команде девушек «спасибо», спасибо - ETOT ABOUT ТРЕНИНГ

я вроде не пользовался, но девушкам рад. - for from Android

если что-то может переформулировать мои тезисы так, чтобы Рома не обиделся, а воспринял их конструктивную составляющую — сделайте это, пожалуйста, я, видимо, зафейлился. - Peter Fedin

# Контакт

- До факапа: совместная работа над рисками
- После факапа: дайте клиенту проявить свою позицию

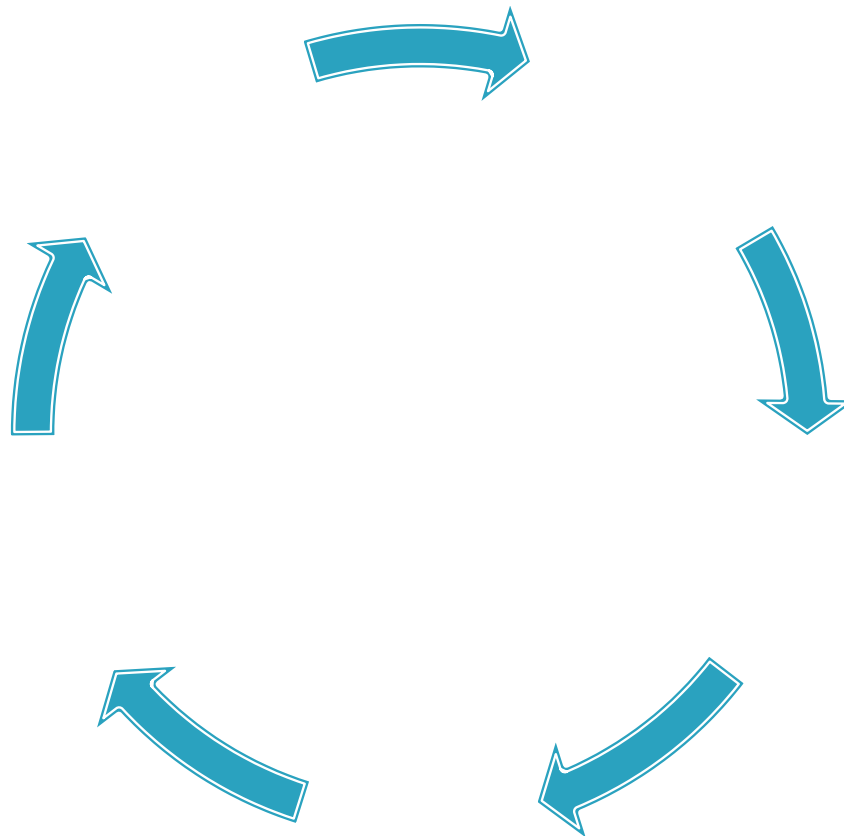
# Упражнение

# Факапы в проектах

- Факап = несоответствие ожиданиям. Чьим?
- С кем общаетесь?
- Кто платит?
- Посредники

# Безупречность

# Процесс непрерывных улучшений



# Резюме

- Контакт
  - Опора на себя
  - Управление рисками
- 

Процесс непрерывных улучшений



Евгений Калинин

<http://meatreach.ru>

<http://startupmagic.ru>

skype:ekalinin

Смартсорсинг

<http://smartsourcing.ru>

*Startup Magic*