

Яндекс

Устав команды поддержки

Максим Михайлов, @maxim-m3

1 часть

2 часть

3 часть

О чем это видео?

- › Устав. Что это?
- › Структура устава.
- › Правила осознанного взаимодействия в команде.

Устав – что это?



Устав — свод правил, регулирующих нашу деятельность:

- правила работы поддержки Яндексa,

- взаимоотношения поддержки с пользователями наших сервисов,

- взаимоотношения с сервисом,

- правила осознанного взаимодействия в команде.

Взаимодействие внутри команды



Я помогаю коллегам

- Новичкам быстрее влиться в команду.
- Старичкам, если мой опыт и знания полезны.

Я спрашиваю совета

- Когда не знаю как поступить.
- Когда сомневаюсь.



Я толерантен. Понимаю:

- Время коллег нужно беречь.
- Все по-разному вовлечены в процессы.
- Шутки и юмор можно не понять или понять не так.

Я "возвращаю" задачу автору, если

- Она непонятная.
- Она без дедлайна.
- Она без инструментов для решения

и т.п.



Я смело передаю задачи коллегам

Я обучаю коллегу ведению задачи, прежде чем ее передать

Я постоянно развиваюсь



Я участвую в достижении целей и в решении задач отдела, выполняя те задачи, которые приносят пользу:

- для моей команды [саппорты и сервисы],
- пользователей,
- Яндекса.

О чем еще Устав поддержки?

Смотри в следующих видео.....



Устав команды поддержки

Анна Дадаянц, annpers@
Леонид Кожекин, le0nko@

1 часть

2 часть

3 часть

О чем это видео?

- › Правила работы с пользователем.
- › Правила работы с сервисом.
- › Немного NDA.

Пользователь



Лучшая поддержка?



Конечно, это мы!

Поддержка



Поддержка



Сервис

Поддержка. Что это?



Я не оставляю пользователя без поддержки



**Поддержка - это помощь, забота и
понимание**

Взаимодействие с пользователями



Я понимаю пользователя



Я отвечаю за каждое свое слово..

1% брака в нашей работе – это

100% брака в глазах

пользователя!

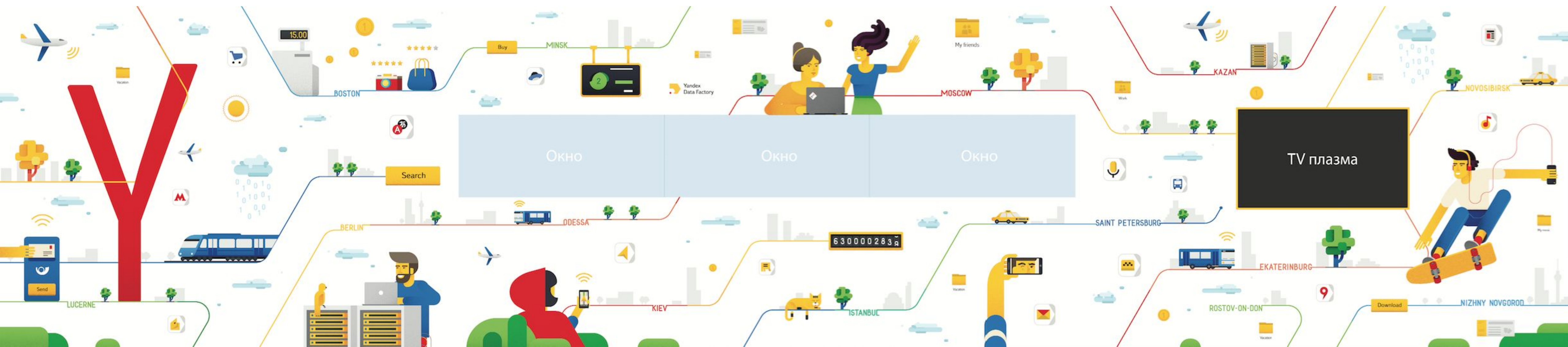


Взаимодействие с сервисом

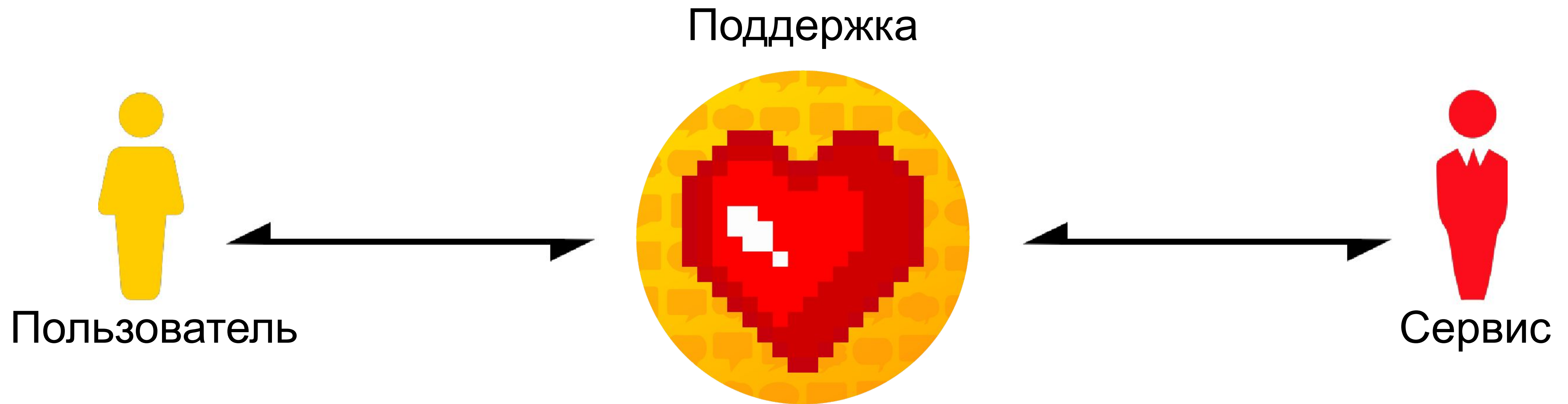


Я всегда на связи с сервисом

Мы всегда в курсе последних релизов, экспериментов и планов сервиса. Мы знаем как работает продукт, а если что-то не до конца понятно, то спрашиваем у разработчиков, затем передаем знания команде поддержки.

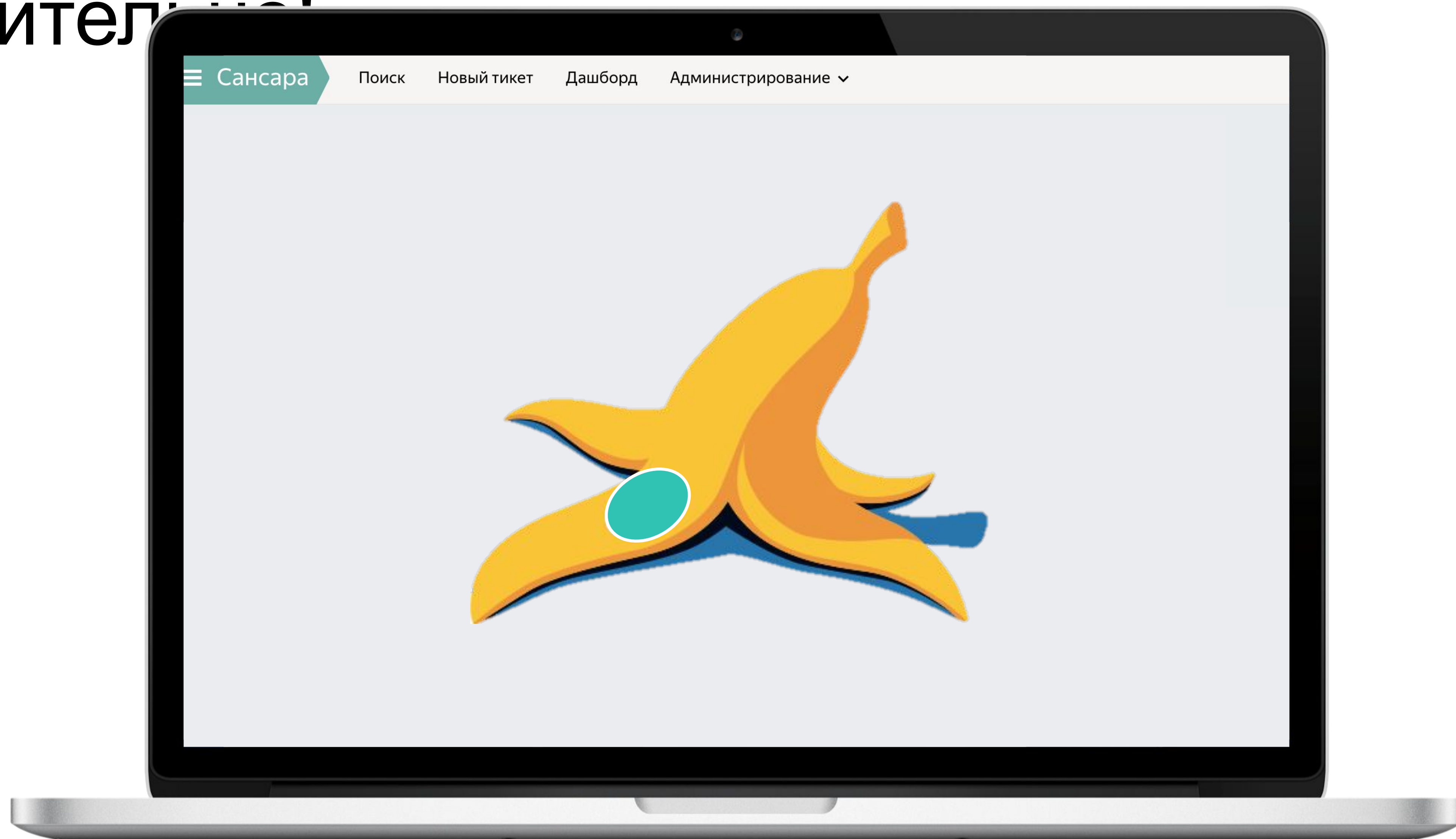


Я — главное связующее звено между сервисом и пользователем



Я должен сообщить о факате

незамедлительно!



Я в законе



**NDA - это соглашение
о неразглашении
конфиденциальной
информации.**

О чем еще Устав поддержки?

Смотри в следующем видео.....



Устав команды поддержки

Ольга Цветкова, @origa

1 часть

2 часть

3 часть

Правила работы внутри команды саппортов



Я поддерживаю порядок

Соблюдаю правила переписки.

Оформляю тикеты правильно:

- › тегирую ответы,
- › заполняю кастомные поля,
- › описываю в заметке все важные закадровые действия.

Вовремя прихожу в таски.

Подписываюсь на важные/интересные тикеты.

Я поддерживаю порядок

Соблюдаю инструкции своего направления.

Проверяю рабочую почту как минимум раз в час в рабочее время.



Я вовремя информирую

- Слежу за расписанием и порядком внутри команды.
- Согласовываю с руководителем заранее изменения в моем графике.
- Об опоздании и форс-мажоре сообщаю в чат, админу или руководителю.
- Напоминаю про свой отпуск за неделю, даже если планировал его заранее.



Я всегда в курсе

— Читаю рассылки, каналы и новости.

— Отвечаю на сообщения на рассылках и в чатах, если знаю ответ или могу помочь.

— Призываю нужных коллег, если знаю того, кто сможет помочь.

— Участвую во встречах группы, отдела.

Я работаю эффективно

- Знаю KPI (ключевые показатели): мои и моей команды.
- Слежу за KPI.
- Выполняю KPI.
- Улучшаю KPI.



Я открыт к изменениям

- Я знаю, что мы работаем в очень динамичной сфере и внутри отдела регулярно происходят изменения, и я готов к этим изменениям. А если я не понимаю смысл изменений, то я задаю вопросы своему руководителю.
- Всегда смотрю критично на процессы и вижу, что можно улучшить, изменить, оптимизировать. Рассказываю об этом. Участвую в реализации.

Я за техническое развитие

- Если не работает рабочий инструмент — пишу в чат, сообщаю куратору/команде сервиса.
- Если упал граф — сообщаю в чат с разработкой, проблема может быть массовой.
- Помогаю автоматизировать процесс там, где это возможно, — ручной труд не всегда эффективен.

Я за техническое развитие

— Если знаю, как сделать работу в инструменте проще и понятнее — отправляю идею куратору или команде сервиса.

— Есть идеи по улучшению процессов — пишу куратору.



Яндекс



Спасибо за внимание!

Максим Михайлов,
@maxim-m3

Ольга Цветкова,
@origa

Анна Дадаянц, annpers@
Леонид Кожекин, leonko@