

A photograph of a business meeting in a modern office. Several people in business attire are standing and talking in a room with large windows overlooking a city skyline at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow and silhouettes of the people. In the foreground, a pair of glasses and some papers are visible on a desk.

SimbirSoft

Роль аккаунт-менеджера

Анна Шайдуллова,
Аккаунт-менеджер

8-800-200-9924
www.simbirsoft.com

Кто такой аккаунт-менеджер?

Аккаунт-менеджер - это лицо компании, специалист, который работает непосредственно с клиентами, при этом организовывая своевременное и точное выполнение обязательств компании по отношению к заказчику.



Ценности, которые несет аккаунт-менеджер



Ценности для клиента:

- Прозрачность работ (сроки, бюджеты)
- Подбор решения в зависимости от потребностей бизнеса
- Быстрая реакция на решения бизнес-задач
- Помогаем достигать поставленных целей

Ценности для СимбирСофт:

- Клиент, довольный результатом
- Cashflow
- PR
- «Прокачка» наших специалистов на различного вида проектах
- Получение референсов



Обязанности аккаунт-менеджера

Обеспечение лояльности клиента:

- Выявление потребностей и проблем клиента
- Выстраивание долгосрочного и продуктивного сотрудничества
- Составление карты ЗС
- Работа с ЗС
- Взаимные PR-решения

Финансы:

- Выставление счетов и отчетов
- Контроль оплаты счетов
- Работа с дебиторской задолженностью
- Прогнозирование доходов

Документооборот:

- Выставление и контроль согласования актов выполненных работ
- Доп. соглашения и договора



Обязанности аккаунт-менеджера

Команда:

- Подбор специалистов, проведение интервью
- Поддержание позитивного настроения внутри команды
- Обратная связь специалистам (внутри команды и лично)
- Постановка задач, целей и их достижение на команду и лично на специалистов
- Мотивация команды

PR и маркетинг:

- Участие в конференциях
- Получение отзывов
- PR успехов заказчика и его продукта
- Участие в номинациях
- Публикации статей в профильных изданиях
- Описание возможных кейсов



Обязанности аккаунт-менеджера

Дополнительные обязанности:

- Минимизация рисков
- Решение конфликтных ситуаций
- Поддержка связи с клиентом после реализации проекта
- Изучение изменений и актуальных новостей в IT-направлении, банковской сфере и т.д.



Роли AM, TL и PM в продуктовых проектах



Обязанности AM

- Выставление счетов, актов и контроль их согласования и оплат
- Контроль сроков, бюджета и согласования отчетов
- Контроль работы PM
- Общение с клиентом по вопросам, касающимся бюджета, PR и удовлетворенностью команды
- Запуск новых продуктов
- Общение с командой происходит через PM

Обязанности PM

- Выявление потребностей и проблем клиента
- Погружение в техническую сторону проекта
- «Мостик» между разработчиками и заказчиком
- Согласование отчетов
- Контроль сроков и бюджета
- Командообразование
- Контроль работы команды
- Постановка задач специалистам
- Общение с клиентом проходит напрямую, бизнесовые задачи решаются по согласованию с AM

Обязанности TL

- TL сам является разработчиком продукта
- Контроль работы команды
- Постановка задач разработчикам
- Общение с клиентом происходит через PM или AM
- Код-review

Роли AM и TL в выделенных командах:



Обязанности AM

- Выявление потребностей и проблем клиента
- Контроль сроков, бюджета и согласования отчетов
- Контроль работы TL
- Общение с клиентом по вопросам, касающимся бюджета, PR и удовлетворенностью команды
- Расширение команды
- Общение с командой происходит через TL

Обязанности TL

- TL сам является разработчиком
- Контроль сроков
- Контроль работы команды
- Постановка задач разработчикам происходит через PM со стороны клиента (при наличии)
- Код-review



Спасибо за внимание!

Анна Шайдуллова,
Аккаунт-менеджер

8-800-200-9924
www.simbirsoft.com

8-800-200-9924 mobile.simbirsoft.com