



**Поддержка
и развитие
СЛОЖНЫХ
сайтов**

MINISOL

**На нашем рынке никто
не занимается поддержкой
системно и в долгую**





Мы хотим изменить это

1. Стать № 1 в поддержке и развитии сложных сайтов
2. Своим примером задать стандарты оказания услуги

Что мешает компаниям
заниматься поддержкой
всерьёз?

хаос
бессистемность
рутина
тщеславие
неадекват



1. Поддержка — это **рутина**

Как с ней боятся подрядчики? Да, никак.
Создают отдел специально под рутинные задачи.

- выложить фото
- обновить телефон
- опубликовать статью

А все интересное остается в отделе разработки.

Умные люди
в таком отделе
не задерживаются





2. Режим постоянного хаоса

1. Десять ответственных, а не один

Менеджер поддержки для рутины, менеджер разработки для сложных задач, менеджер по рекламе для рекламы.

2. Нет системности и прозрачности

Хаос из Excel, Google.Docs, email, skype и sms переписки

3. Не умеют рулить большим потоком задач

Задачи нарастают бесконтрольным снежным комом

3. Нет лавров

Сделал сайт — разместил в портфолио,
а что показывать в поддержке?

Существенные изменения сайта
происходят на дистанции от 1 года
и более.





Как следствие — **никакой мотивации** развивать поддержку



А страдает клиент



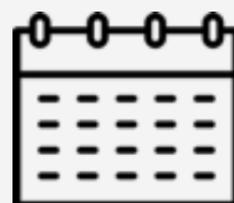
Никто глубоко не погружается в его задачи



Клиент сам занимается контролем и пинанием



Разрозненная коммуникация
телефон, почта, skype, etc.



Постоянно сдвигаются сроки

Хочется спустить



7 лет назад и у нас
были эти проблемы...

НО МЫ ПОНЯЛИ,
В ЧЁМ СЕКРЕТ
КАЧЕСТВЕННОЙ
ПОДДЕРЖКИ





Не надо разделять поддержку и разработку

1. Нужна одна команда
квалифицированных
профессионалов
2. А чтобы ее сохранить,
нам пришлось измениться

Мы победили рутину —

умные люди не сбегают от нас*

Другие



Бессистемно кидаются выполнять задачи по мере поступления. Погрязают в них, теряют интерес.

Minisol



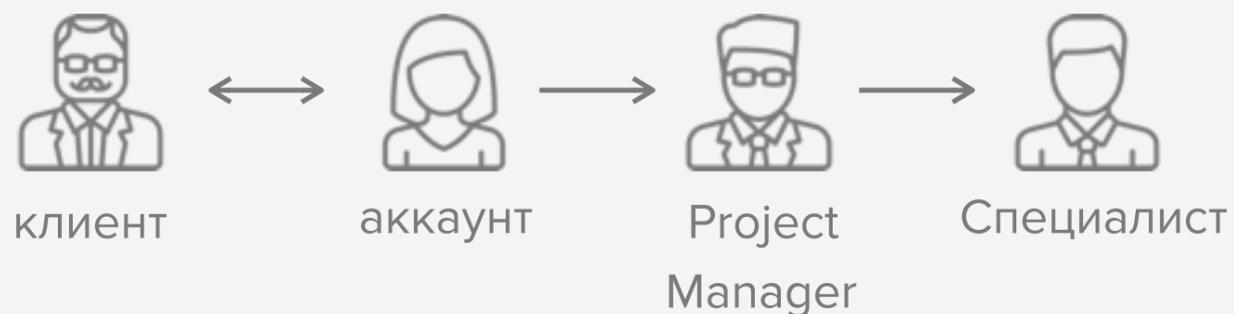
На большом объёме группируем, а затем чередуем рутинные и интересные задачи от разных клиентов.

1. Сокращаем время переключений на рутине в пользу интересных задач
2. Квалифицированные люди не выгорают благодаря системности

*За последние 3 года работы от нас ушел только 1 человек. Правда и штат у нас небольшой — 15 человек.

Выпрямили коммуникацию — убрали аккаунта, «подключили» специалистов

У всех



У нас



PM — знает «что» и «как» сделать. Этаким «аналитик с любовью к общению»

Специалисты видят общение клиент-менеджер

1. Меньше испорченного телефона
2. Быстрей реакция

Научились доводить дела до конца

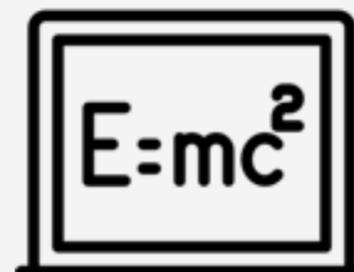


У других хаос

Телефон
Почта
Skype
Google.docs



Как ещё полгода
назад просили?



А у нас **система**

1. Единое окно общения
2. Ни одна заявка не остаётся «незамеченной»
3. Вся история работ
4. Прозрачность всех затрат

Поддержка сайта shinglas.ru

Захарова Наталья

[Настройки и данные](#)[ВЫЙТИ](#)[Задачи](#) [Добавить задачу](#) [Документы](#) [Отчеты](#) [Файлы](#) **-243040 руб.****Пожалуйста, не забудьте оплатить счёт 60000 руб., 60000 руб.**[Добавить задачу](#)[Новые](#)[В работе\(13\)](#)[Все\(443\)](#)[Требуют подтверждения](#)[Готовые\(6\)](#)[Закрытые\(424\)](#)

Поиск по номеру или слову:

[ОК](#)

№	Задача		Статус	Стоимость
14883	Развернуть лендинг на джумле		Готовая	закрыть 4000
14753	Ошибка на шоп-шинглас		Готовая	закрыть 500
14142	1С-сайт		Готовая	закрыть 17000
14110	Функция увеличения фото превью на шоп-шинглас		Готовая	закрыть 1500
13976	Раздел "Контакты": редизайн		Готовая	закрыть 76625
13798	Новая продукция в шоп-шинглас		Готовая	закрыть 1000
14899	Скайл		В работе	Гарантия
14897	1С - обмен сообщениями	2	В работе	875
14843	Слайды на сайте		В работе	1500
14836	Акты сверки		В работе	375

Поддержка сайта shinglas.ru ▼

Захарова Наталья

[Настройки и данные](#)[Выйти](#)[Задачи](#) [Добавить задачу](#) [Документы](#) [Отчеты](#) [Файлы](#) **-243040 руб.****Пожалуйста, не забудьте оплатить счёт 60000 руб., 60000 руб.**[← Обратнo к списку задач](#)[Добавить задачу](#)[Новые](#)[В работе\(12\)](#)[Все\(443\)](#)[Требуют подтверждения](#)[Готовые\(6\)](#)[Закрытые\(425\)](#)

Поиск по номеру или слову:

[OK](#)

14883. Развернуть лендинг на джумле

Описание задачи:

Олег, прошу создать папку ibud на хостинге нашем. Поставить Джумлу. Через 1 час вышлю бекап готового сайта, нужно развернуть его и выслать мне параметры хостинга, чтобы на эту папку наши партнеры смогли поставить доменное имя shinglas.ibud.ua.

m **Олег Садовников:** [цитировать](#)

256591 08.04.2016 в 16:25

Если есть бэкап сайта, то джумлу незачем ставить, мы развернём бэкап. Напомню, что бэкап должен включать архив с файлами сайта + база данных.

Затрачено: 5 минут**Постановщик:** Цыхмистро Сергей**Поступила:** 08.04.2016 15:29 (пятница)**Начало работ:** 14.04.2016 (четверг)**Время:** 2 часа 40 минут**Стоимость:** 4000 руб[Вернуться наверх](#) ↑**Цыхмистро Сергей:** [цитировать](#)

256876 12.04.2016 в 11:10

Поняли, что поддержка — это **забег в длинную**:



Все действия документируются



Тестовая площадка + бэкап



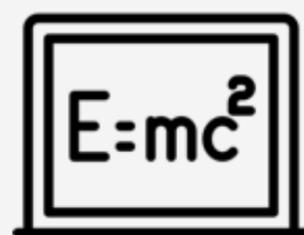
Уже 7 лет в отрасли



Но главное **открытие** — не надо разделять разработку и поддержку



Одна сильная
команда



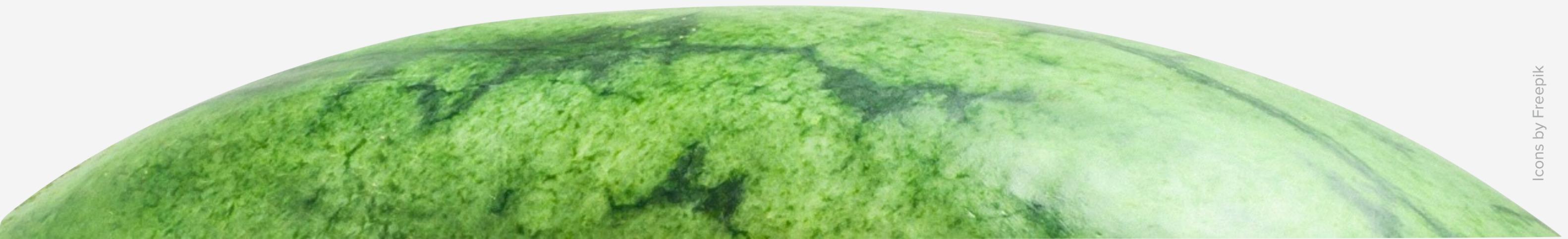
Система
заявок



Распределение рутинных
и интересных задач



А лавры появляются
на длинных проектах



Мы надеемся, что наша история, поможет рынку стать профессиональнее

от этого выигрывают все



**MINISOL —
агентство
по поддержке
и развитию
сложных
сайтов**

- 
- 1** Доводим дела до конца
 - 2** Строим прямую коммуникацию
 - 3** Надёжные

НАЧАЛО ПОДДЕРЖКИ — АУДИТ



MINISOL

www.minisol.ru

8 (495) 966-38-59

Консалтинг и создание презентации: www.burba.pro