

1. ОБРАБОТКА Е-МАЙЛ

Прогнозирование объема работ на текущий месяц позволяет расставить приоритеты отдельных заданий по убыванию. Придерживаться последовательности, которая согласована.

ТИП ЗАДАНИЯ:

<p>Срочное задание: трудозатратный вид работ по оперативности реагирования</p> <p>Срок обработки письма/задания: до 2 рабочих дней</p>	<p>Тема письма: СРОЧНО. Дополнительно: ЗВОНОК Срок: определяется индивидуально в зависимости от сложности.</p> <p>В теме письма мы просим клиента указывать срочность. В случае отсутствия указаний по пожеланиям в сроках, письмо обрабатывается как стандартное задание. Дополнительно мы просим дублировать срочное задание звонком на номер +7 (910) 125-1590. Это позволяет оперативно сориентироваться по выполнению задания. Задания пришедшие после 12:00 в пятницу и предпраздничные дни не обрабатываются и переходят на следующую неделю.</p>
<p>Запланированное задание: смешанный вид работ по уровню сложности и срокам выполнения</p> <p>Срок обработки задания: согласно п.3</p>	<p>Тема письма: № ПУНКТА ЗАДАНИЯ В ТАБЛИЦЕ ЕКСЕЛЬ Дополнительно: ЗВОНОК, если есть необходимость в разъяснениях Срок: пункт 3</p> <p>План действий</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. согласовать список заданий (ексель) 2. на встрече обсудить основные работы (тыкаем пальцем, говорим, как хотим, чтобы выглядело) 3. определяем сроки, приступаем к работам 4. промежуточная сдача работ 5. корректировки <p>Этапы работ отслеживаются через drive.google.com, где клиент может пометить выполненные задания и задавать вопросы, через раздел комментарии.</p>
<p>Стандартное задание: средний уровень сложности</p> <p>Срок обработки письма: до 3 рабочих дней</p>	<p>Тема письма: НАИМЕНОВАНИЕ ЗАДАНИЯ. Дополнительно: ЗВОНОК, если есть необходимость в разъяснениях Срок: обработка писем 3 дня. В случае сложного задания, срок определяется индивидуально, в зависимости от сложности. Задания пришедшие в пятницу и предпраздничные дни не обрабатываются и переносятся на следующую неделю.</p> <p>Минимальные данные для выполнения:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ссылка на страницу ● разъяснения, что необходимо сделать <p>Дополнительно можно прислать скриншот с комментариями. Задания, предполагающие поиск информации, догадки и предположения, выполняются дольше.</p>

2. ЦЕНА

ОПЛАТА ЗА МЕСЯЦ ИЛИ КВАРТАЛ

Срочное задание: трудозатратный вид работ по оперативности реагирования	Цена за 1 час: 2000 руб. Шаг тарификации: 30 минут
Запланированное задание: смешанный вид работ по уровню сложности и срокам выполнения	Цена за 1 час: 1500 руб. Шаг тарификации: 5 минут
Стандартное задание: средний уровень сложности	Цена за 1 час: 1500 руб. Шаг тарификации: 15 минут

Обработка одного письма занимает в среднем 15 минут.

КАК СЭКОНОМИТЬ

Как показывает практика, клиент выбирает оптимальное количество часов на ежемесячные правки по сайту. В случае предполагаемого роста объема работ мы предупреждаем заранее. Лучше планировать работы на следующий месяц в текущем, что помогает выполнять работы, заранее зная объем. Подобный подход снижает затраты клиента на правки.

Индивидуальные варианты заданий рассматриваем по вашим потребностям: сложность и объем/

ПРОЦЕДУРА РАБОТ

Для оптимизации взаимодействия между клиентом и нами определяется ответственный e-майл, через который мы выполняем коммуникации.

При большом объеме заданий, мы проводим ZOOM конференцию для обсуждения плана действия на месяц. Это также позволяет наладить взаимодействие между ответственными лицами и понимать, как осуществляется:

- постановка задач
- контроль за выполнением работ
- корректировка текущей работы
- согласование

! ОБЯЗАТЕЛЬНО ПО ПИСЬМУ

1. один e-майл от клиента для истории заданий
2. указывать тему письма, чтобы второе задание отличалось от первого
3. давать комментарии в письме: что нужно сделать, откуда брать материал
4. обработка материалов от клиента - отдельное время наших специалистов (работа с PSD, сжатие картинок)
5. задание считается выполненным и согласованным через 3 календарных дня, после нашего уведомления клиенту по e-майл (без обратной связи от вас).

3. ПОСТАНОВКА ЗАДАЧ

КАК СЭКОНОМИТЬ ВРЕМЯ

В силу специфики выполнения заданий, мы более оперативно можем реагировать, если в письме есть минимальные требования для понимания “что и где” изменить.

ДОЛГАЯ ОБРАБОТКА ЗАДАНИЯ	БЫСТРОЕ ПОНИМАНИЕ ЗАДАЧИ
<p>Пример задания</p> <p>Пример 1 - Нужно еще на страницу мероприятия, куда-то логотип *** поставить.</p> <p>Перечень вопросов в обратном письме:</p> <ul style="list-style-type: none"> • какая страница (url)? • где брать логотип? • какие предпочтения к размещению логотипа? <p>Пример 2 - Просим баннер с новым годом заменить на с днем рождения. Нашей фирме *** день рождения, хотим к этому дню приурочить.</p> <p>Перечень вопросов в обратном письме:</p> <ul style="list-style-type: none"> • менять картинку в слайде? • какую новую картинку использовать? • какой текст указать на новой картинке? • картинку нам подбирать или вы пришлете? 	<p>Пример задания</p> <p>Пример 1 - Добавьте, пожалуйста, бесплатный вебинар на страницу расписания http://***/events/category/parents/ - Название: "Задатки и способности ребенка. Как их узнавать и развивать при помощи игры" - Дата и время: 25 января в 19:00 (Мск) - Организатор: Екатерина *** - Ссылка на лендинг: http://****/free_childrens_development</p> <p>Пример 2 Измените, пожалуйста, даты бесплатных вебинаров и платных тренингов "Уход за новорожденными" на страницах расписания: http://***/event/uxod-za-novorozhdnyonny/ и http://***/event/uxod-za-novorozhdennym/ Дата и время бесплатного вебинара: 14.09.2016, 19:00 (Мск) Даты и время платного курса: 21.09, 28.09, 05.10, 19:00 (Мск)</p>

Особые сложности при обработке заданий возникают, когда клиент не привык к подобной манере общения, через e-майл. Но, с другой стороны, большую часть заданий просто невозможно обработать по телефону. Чаще требуется более детальное объяснение в письме или ZOOM. В начале на подобные коммуникации тратится больше времени, но позже мы учимся предугадывать ваши пожелания и значительно экономить время.

Через телефон клиент как правило выражает обеспокоенность, чтобы его задание выполнили после получения письма - оно очень срочное. В остальном варианте мы стараемся планировать объемы и планы на текущий или следующий месяц.

В нашей сфере невозможно работать постоянно “в аврале”. Это снижает как качество работ, так и продуктивность.

Просим вас понять, что дизайн и код - процессы на внимание и качество, но не на скорость!