

# Культура заботы: как мы подружили разработчиков с клиентами

Екатерина Есина, HRD Netі



# IT-компания Neti

**Штаб-квартира в Казани**  
**350+ человек в штате**  
**91+ город России и др. странах**

**7 HR BP в штате**  
**от 17% до 33% средний прирост**  
**за 10 лет компании**



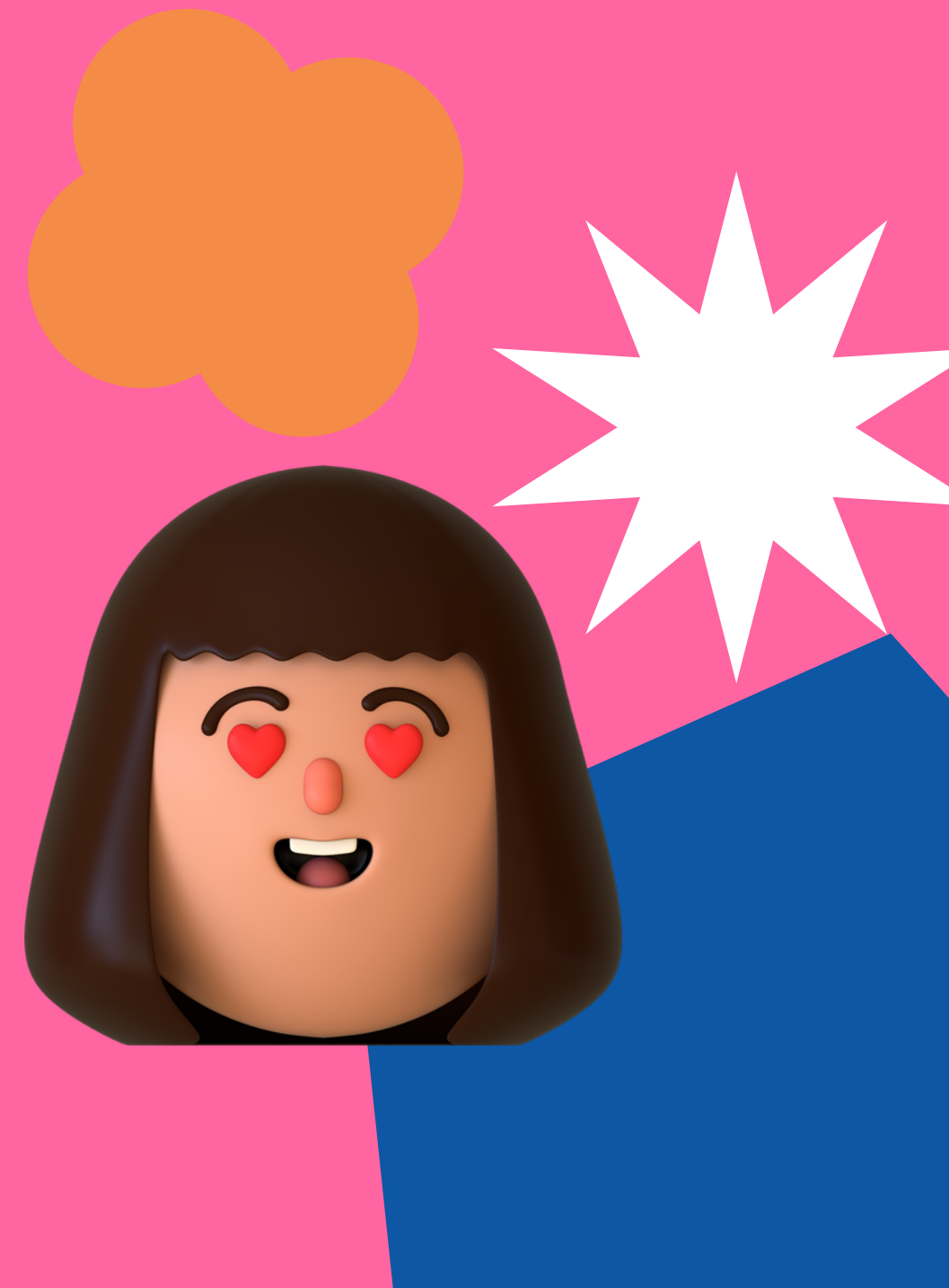
# Дивизионы Neti

- **Аутсорсинг 1С — разработка и сопровождение 1С на full-time**
- **Разработка и сопровождение 1С — позадачная разработка и сопровождение 1С**
- **Dynamics — разработка и сопровождение ERP Microsoft Dynamics AX**
- **Mobile — мобильная разработка**
- **WEB-разработка — разработка Bitrix, MVC**



# счастливый сотрудник — счастливый клиент

у компании два типа клиентов — заказчики и сотрудники



# Адаптация новичков к культуре сервиса

- погружаем в культуру компании, принцип *«делай как я»*
- книга Ари Вайнцвейга о безупречном сервисе
- комикс *«7 золотых правил сервиса Neti»*



**проект**

# **«Заботливый сервис»**

- 1: сбор отзывов у сотрудников и клиентов (eNPS 79-85% и NPS 75%)**
- 2: инструменты поощрения и похвалы сотрудников — проекты «Спасибо» и «Идея»**
- 3: приятный подарок или услуга, которую заказчик не ожидает получить от компании — NETI.STORE**
- 4: проект «Фидбэк» (сейчас: «Проблема»)**

# Отзывы клиентов в ЛК

The screenshot displays the JIRA Neti interface for a client's personal space. The top navigation bar includes 'JIRA Neti', 'Рабочий стол', 'Проекты', 'Задачи', 'Выетро', 'Доски', 'Gantt', 'OKR Board', and a 'Создать' button. Below this is a secondary navigation bar with various project and tool links like 'STORE', 'ИДЕЯ', 'Проблема', 'Создать проект', 'Приведи друга', 'Психолог', 'Спасибо', 'Внутр1С', 'Wiki1С', 'ВнутрАХ', 'WikiАХ', 'ВнутрMob', and 'WikiMob'.

The main content area is titled 'Отзывы клиентов' (Customer Reviews) and shows a specific review for project '1CA за 01.07.2021-31.12.2021'. The review ID is 'OTZ-728'. The review details include:

- Тип:** Внутренняя задача (checked)
- Приоритет:** Низкий
- Компоненты:** 1С Аутсорсинг
- Статус:** ЗАВЕРШЕНО (green badge)
- Решение:** Выполнено
- Уровень безопасности:** usr (users)
- Метки:** Не заполнено

Below the details is a 'Заказчик' (Client) section with a 'Чек-лист' (Checklist) containing 'Contact Crm: Не выбрано' and 'Организация: Не выбрано'.

The 'Описание' (Description) section contains the following text:

Контактное лицо: Валерия Шевченко

Оценка удовлетворенности (NPS): 10

Комментарий: Мы с двумя командами работаем, я по каждой пройду. Первая команда Надежды Поздняковой - в лучшую сторону ничего не изменилось. Я считаю что коммуникации на низком уровне и в принципе, уверенности в такой команде нет. И в будущем, мы не хотим с ними работать, в любом случае и никогда им больше заказы не дадим. Хотя они пошли нам на встречу.

А вот что касается, команды Николая Писковатского хотела его поблагодарить. Нам очень нравится с ним работать.

The left sidebar contains navigation options: 'Отзывы клиентов', 'Панель Kanban', 'Релизы', 'Отчеты', 'Задачи' (highlighted), 'Компоненты', and 'Timesheets'. At the bottom, there is a 'Ссылки проекта' (Project Links) section with a 'Добавить ссылку' (Add link) button and a 'Параметры проекта' (Project Parameters) section with a back arrow.

**проект**

# **«Заботливый сервис»**

- 1: сбор отзывов у сотрудников и клиентов (eNPS и NPS)**
- 2: инструменты поощрения и похвалы сотрудников — проекты «Спасибо» и «Идея»**
- 3: приятный подарок или услуга, которую заказчик не ожидает получить от компании — NETI.STORE**
- 4: проект «Фидбэк» (сейчас: «Проблема»)**



# Проект «Спасибо»

БЛАГОДАРНОСТЬ



Автор поблагодарил **Фёдор Морозов, Ленар Вафин, Владислав Давиденко** и еще 3

Спасибо огромное ребятам за помощь по проекту и в целом за подтягивание моих скиллов, также за терпение )

**Федору отдельное спасибо за хорошие ревью кода )**

ФМ



ВД

+3

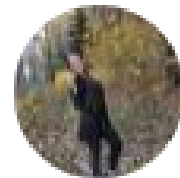
# Проект «Спасибо»

БЛАГОДАРНОСТЬ



Автор поблагодарил **Надежда Кузьмина**

Thank you for all your efforts in our department! Your care and attention to detail don't go unnoticed :-)



# Проект «Идея»



Ящик идей / IDEA-635

## знакомства на корпоративе

🔍 Комментарий

Назначить

Еще... ▾

### ▾ Детали задачи

Тип:

📌 История

Статус:

**СОЗДАНО**

Компоненты:

Я не знаю, к какому кругу

Решение:

Нет решения

Уровень

all (All user)

безопасности:

### ▾ Описание

Чтобы люди быстрее между собой познакомились на корпоративе, особенно люди, которые не состоят в одном направлении, можно делать условные быстрые свидания. Конечно, с другой целью, но тут главное формат)

**проект**

# **«Заботливый сервис»**

- 1:** сбор отзывов у сотрудников и клиентов (eNPS и NPS)
- 2:** инструменты поощрения и похвалы сотрудников — проекты «Спасибо» и «Идея»
- 3:** приятный подарок или услуга, которую заказчик не ожидает получить от компании — NETI.STORE
- 4:** проект «Фидбэк» (сейчас: «Проблема»)

# NETI.STORE для коллег и клиентов



## Термокружка

2-слойная вакуумная кружка из нержавеющей стали внутри и снаружи

Заказать

8 спасибо = 800 рублей



## Бутылка с карабином

350 мл, крепится на рюкзаке или на поясе

Заказать

4 спасибо = 400 рублей



## Кружка Viva

Посмотреть больше фото и прочитать описание →

Заказать

7 спасибо = 700 рублей



## Кружка с пожеланием, 330 мл

Высота 10,5 см, верхний диаметр 9,2 см, дно 5,5 см. Фаянс

Заказать

4 спасибо = 400 рублей



## Рюкзак для ноутбука

Для ноутбуков с диагональю 15,6". Размер 43 x 12 x 31 см

Заказать

14 спасибо = 1400 рублей



## Рюкзак для ноутбуков до 15"

Органайзер, карман для бутылки, водонепроницаемый

Заказать

16 спасибо = 1600 рублей



## Флисовый плед

Приятный на ощупь. 260 г/м<sup>2</sup>, размер 130 на 170 см

Заказать

4 спасибо = 400 рублей



## Аккумулятор Xiaomi

Mi Power Bank 2i: 10000 mAh, 2 USB, серебряный цвет

Заказать

10 спасибо = 1000 рублей

**проект**

# **«Заботливый сервис»**

- 1: сбор отзывов у сотрудников и клиентов (eNPS и NPS)**
- 2: инструменты поощрения и похвалы сотрудников — проекты «Спасибо» и «Идея»**
- 3: приятный подарок или услуга, которую заказчик не ожидает получить от компании — NETI.STORE**
- 4: проект «Фидбэк» (сейчас: «Проблема»)**

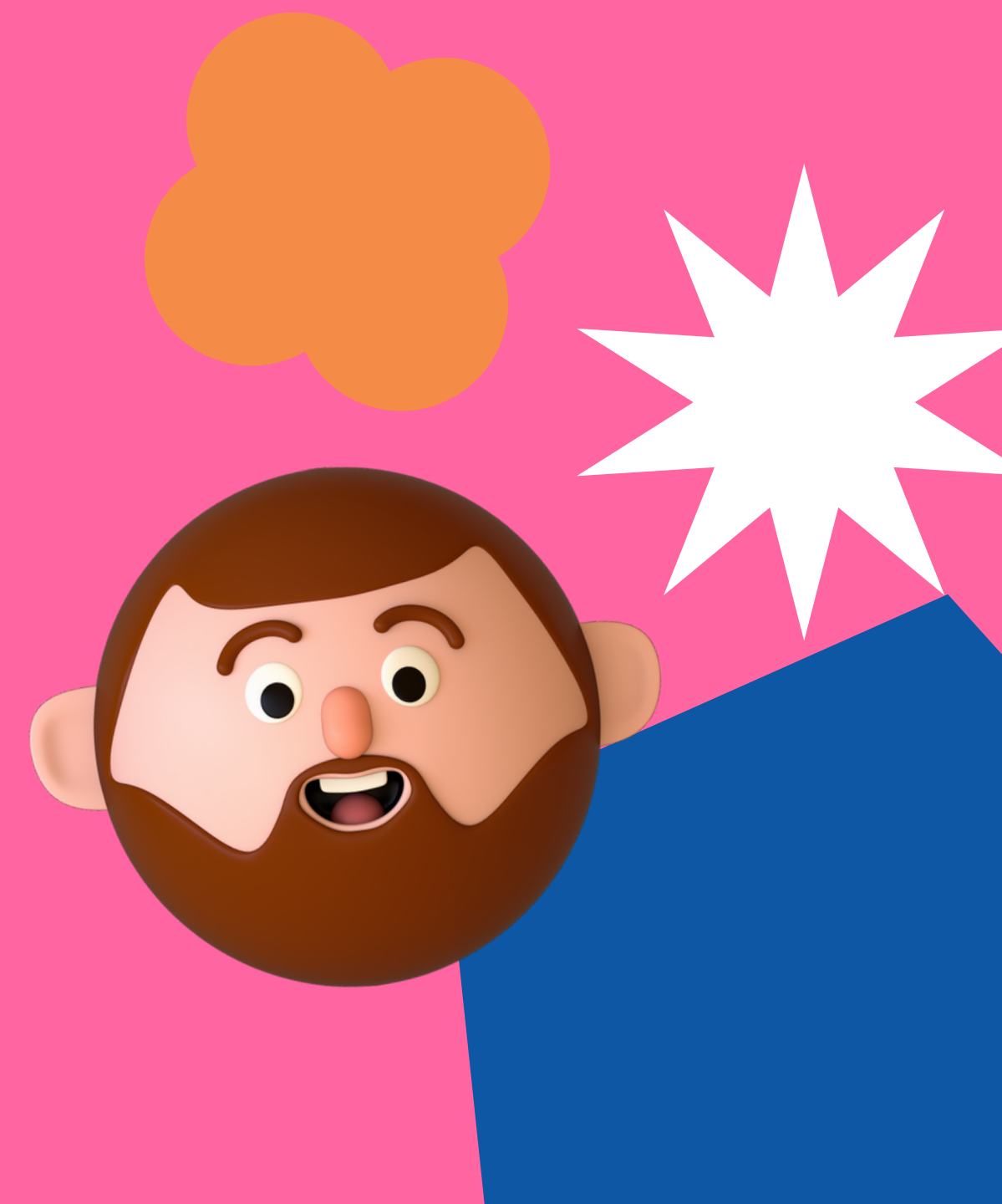
# Проект «Фидбэк»

The screenshot shows the 'Создать задачу' (Create Task) form in the JIRA Neti interface. The top navigation bar includes 'neti JIRA Neti', 'Рабочий стол', 'Проекты', 'Задачи', 'Tempo', 'Доски', 'Gantt', 'OKR Board', and a 'Создать' button. Below this is a secondary navigation bar with 'STORE', 'ИДЕЯ', 'Проблема' (highlighted with a red box and an arrow), 'Создать проект', 'Приведи друга', 'Психолог', 'Спасибо', 'Внутр1С', 'Wiki1С', 'ВнутрАХ', 'WikiАХ', 'ВнутрМоб', 'WikiМоб', 'ВнутрBitrix', and 'ВнутрШтаб'. The main form is titled 'Создать задачу' and contains the following fields:

- Проект: **Фидбэк**
- Тип задачи: **Событие**
- Тема\*:
- Описание\*: A rich text editor with a toolbar containing options for style, bold (B), italic (I), underline (U), text color (A), background color, link, list, and emoji. Below the editor are tabs for 'Визуальный' and 'Текст'.
- Компоненты\*: A dropdown menu with the following options: 'Я не знаю, к какому кругу', 'Круг Dynamics', 'Круг General', 'Круг HR', and 'Круг Neti.Exp'.

# все, кто соприкасаются с Neti, должны получать ПОЗИТИВНЫЙ ОПЫТ

правило, которое основатели компании  
привезли из Америки





**В 2020 году мы  
объединили правила  
работы в регламент —  
стандарт клиентского  
сервиса**



# Как разработали стандарт сервиса?

- 1:** нашли коуча и на 3 дня собрали всех руководителей на тренинг
- 2:** выработанные правила адаптировали для работы
- 3:** итог: участники написали разные стандарты для своих дивизионов



# А если конфликт?

## Правила игры

- 1:** общий созвон = РП или РД + разработчик / консультант + клиент
- 2:** подсвечиваем проблему → выслушиваем все стороны → вырабатываем решение
- 3:** если ситуация повторяется регулярно, то прощаемся. Иногда даже с клиентами



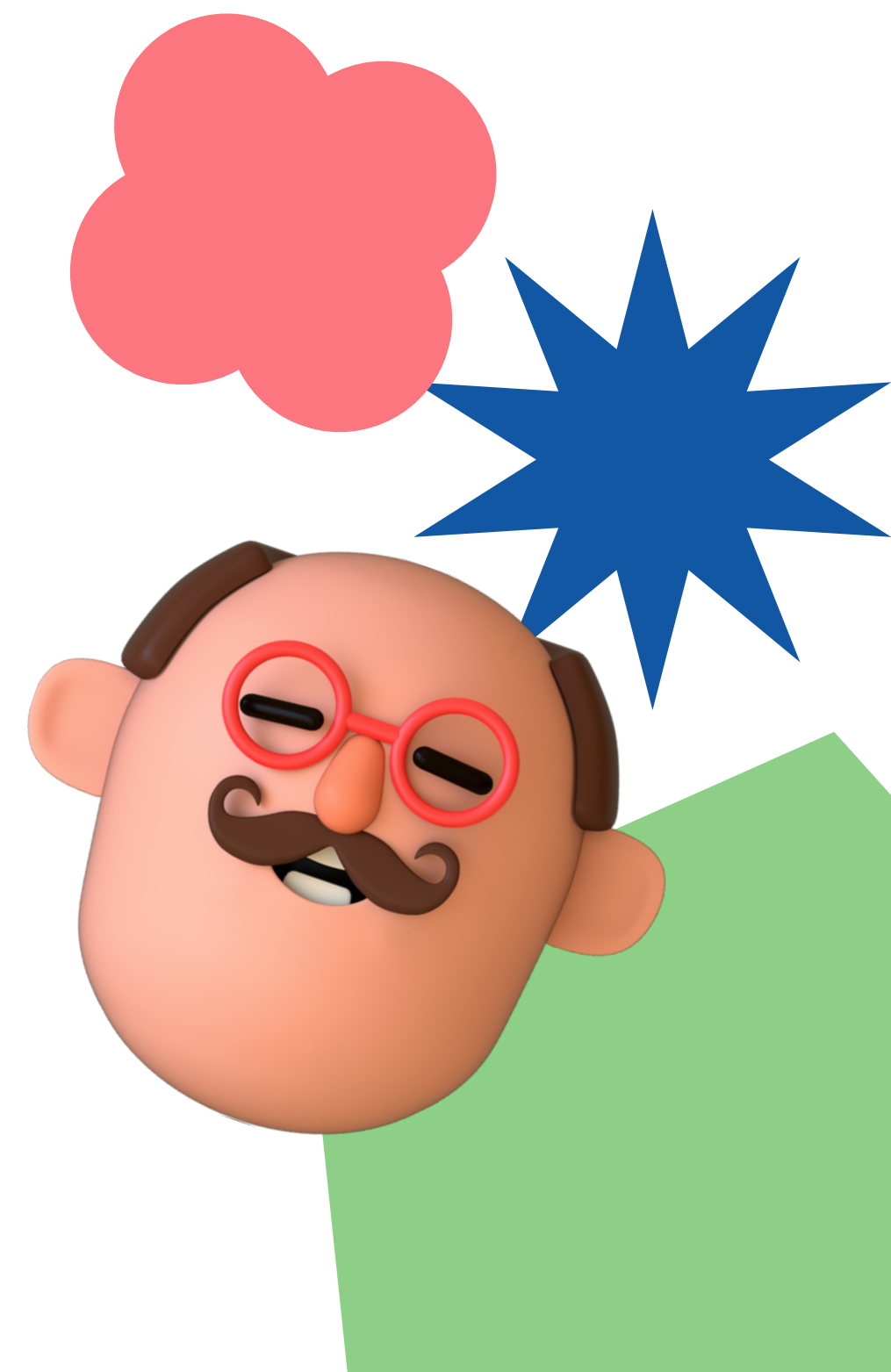
# Принципы — это святое

- 1: стратегия Win-Win**
- 2: взаимоуважение и объективность**
- 3: никаких манипуляций!  
никогда**



# **чтобы адаптировать новичков к культуре сервиса взяли в штат тренера-коуча**

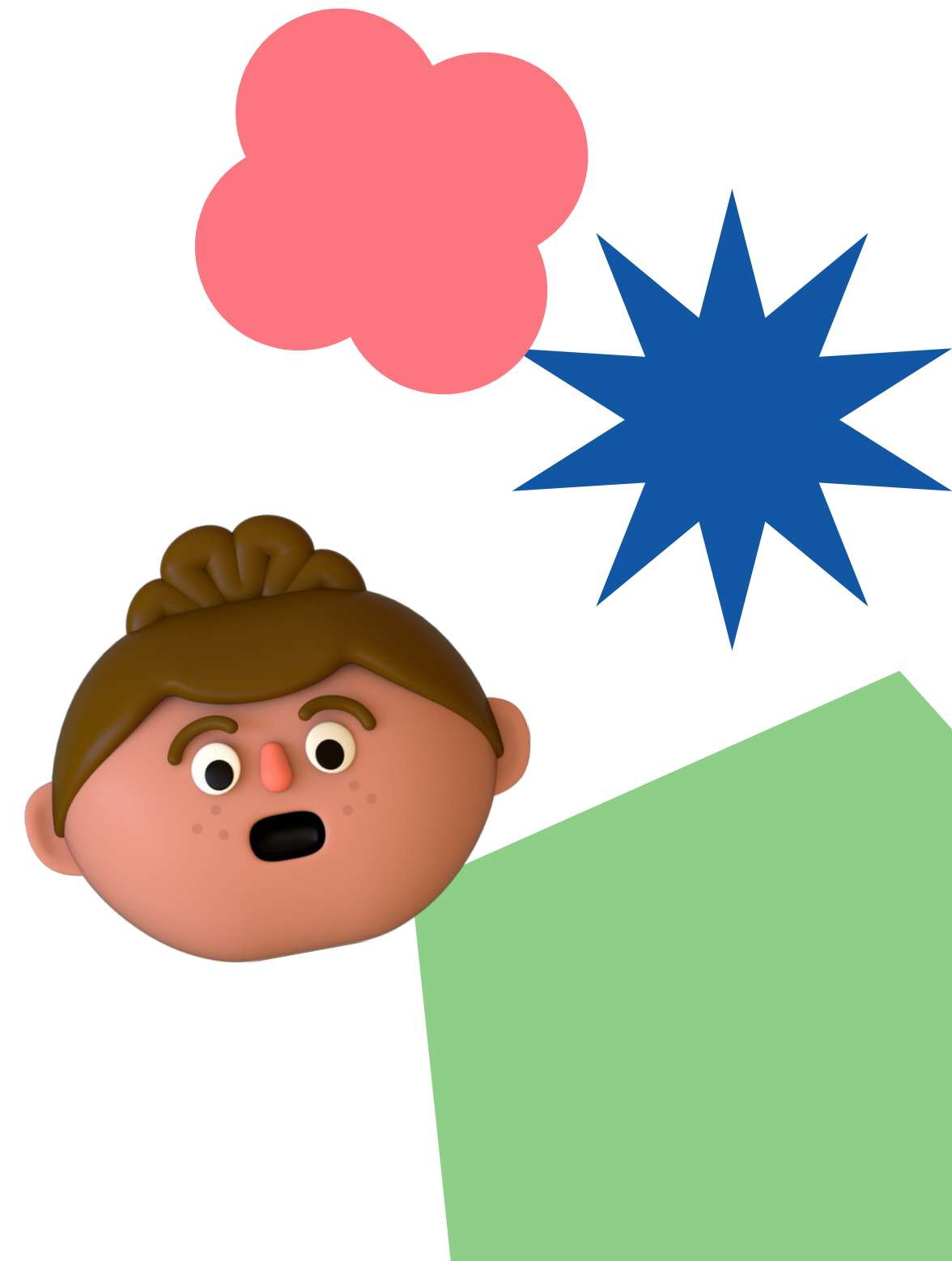
**новички изучают регламент, сдают тест и проходят  
тренинги**



**слушать  
и слышать  
клиентов ♥**



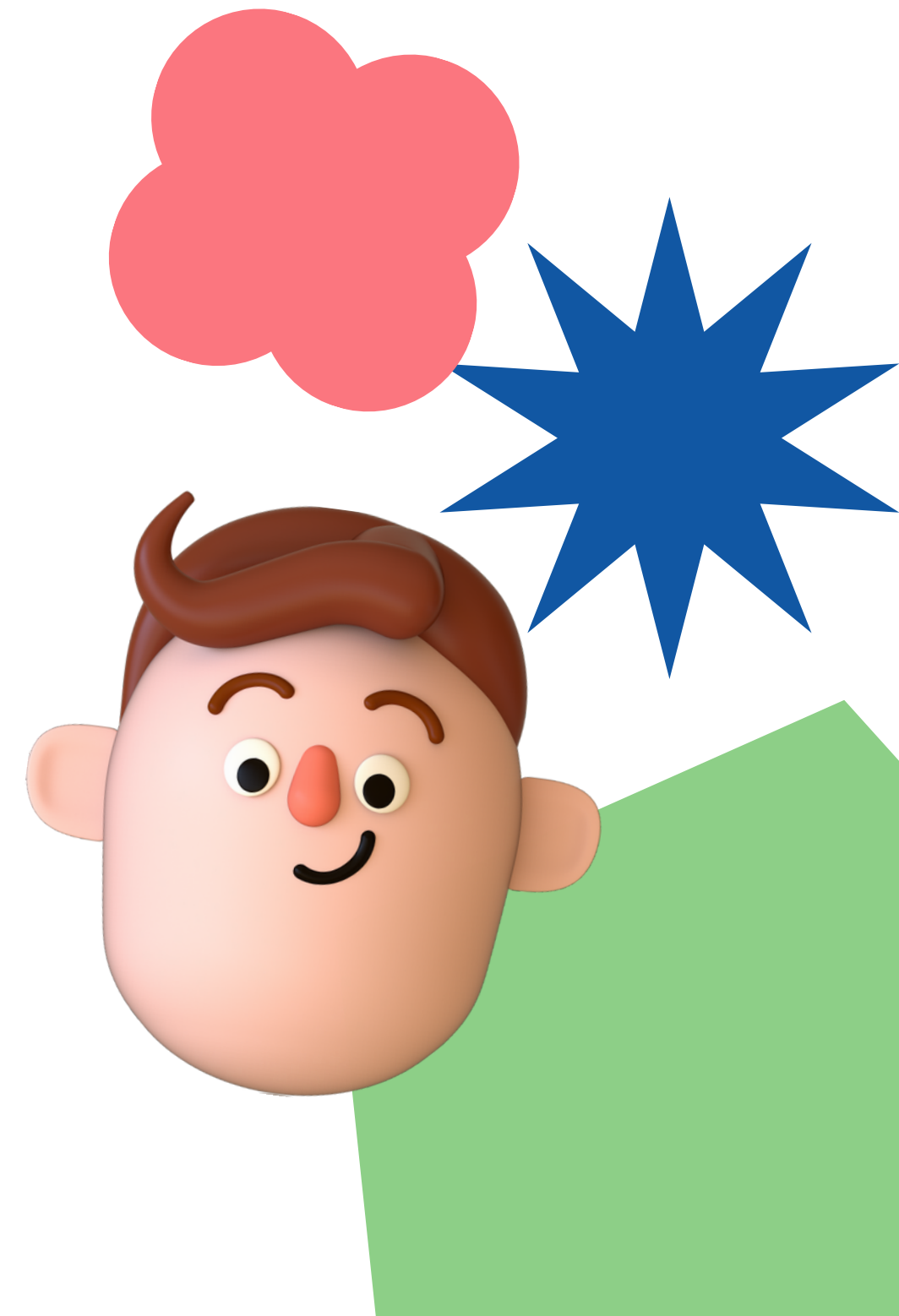
**«Рекомендовать?..  
Нам самим не хватает. Мы  
периодически спрашиваем  
дополнительных специалистов.  
А так да, рекомендовать готов.  
Работаете хорошо, молодцы!»**



# **По итогам рейтинга работодателей hh.ru, 2021:**

**36 место по России среди  
средних по численности  
компаний (до 1000 чел.)**

**20 место по России по  
лояльности сотрудников**





**Екатерина Есина, HRD Neti**

**Telegram: @Eketula**

**E-mail: eesina@i-neti.ru**

**Skype: eketula**

**Сайт: [www.i-neti.ru](http://www.i-neti.ru)**

