

Лира: как мы строим распределенную работу

Внутри и с клиентами

Артем Акулов. Москва
2017





Давайте ЗНАКОМИТЬСЯ

Меня зовут Артем
Акулов, я руковожу
Лирой, приехал
из Хабаровска

Внутри

- 6 распределенных дистанционных сотрудников (контекст и аналитика)
- От Хабаровска до Италии
- Временная разница: летом 8 часов

Снаружи

- Проекты в России: Москва, Екатеринбург, Калининград
- Проекты за рубежом: US, UK, IE, ES, TH, AU

Совокупный бюджет под управлением (за рубежом):
\$230 000/месяц

Быстрый срез аудитории

Вопрос 1: кто приехал
на конференцию из регионов?

Питер, вы тоже опустите руки



Вопрос 2: кто руководит, владеет агентством?

Сегодня мой доклад для вас



Вводные

- Население Хабаровска \approx 600 000 человек
- До Москвы 6000 км, 8 часов на самолете, 7 часовых поясов
- Ближайший соседний крупный город — Владивосток, до него 770 км

На Дальнем Востоке просто
физически мало людей, как и
клиентов



Для нас распределенный режим
работы не дань моде, а
необходимость

2 типичных проблемы региональных агентств: сотрудники и клиенты

Внутри

Как организована работа по проектам:

1. Единая коммуникационная и проектная система (Битрикс24), чат, мессенджер + Доска (Сибирикс)
2. Корпоративные инструменты Гугл (Гугл апс)

Все рабочие файлы, папки только в облаке.

3. «Время пересечения» с 09:00 до 13:00 мск
4. Работа недельными итерациями со стартом во вторник

Ограничения к сотрудникам:

1. Обязательная регулярная физическая активность
2. Социализация вне работы
3. Не работать в выходные и не фрилансить

Личностные качества:

1. Внимательность
2. Позитивность
3. Общительность
4. Ответственность

Привлечение сотрудников

1. Блог бюро
2. Рекомендации
3. Рынок (НН)

Блог привлекает как клиентов, так и
сотрудников, которые хотят с нами
работать

Блог (рассылка) помогает
транслировать ценности и подход,
обучает и помогает расти

Покажите, кого вы хотите у себя
видеть, а с кем работать не хотите
(сотрудники и клиенты)

Автоматизация процесса найма

Обязательные этапы (в случае НН)

1. Отклик с обязательным проф тестированием
2. Тестирование (опрос) на прошлые результаты
3. Тестирование на личностные качества (HRScanner)
4. Письменный ответ на вопросы и примеры работ
5. Подготовка к собеседованию, карточка кандидата
6. Видеособеседование, типирование личности
7. Обязательная стажировка, вход в должность

Конкретные вопросы
для собеседований, подробное и
пошаговое описание найма
сотрудников в сборнике докладов

Постоянно обучаться

1. Статьи и материалы в блог
2. Платные курсы, семинары, тренинги (бюро компенсирует 50%)
3. Внутреннее обучение

А иногда они уходят.
Это больно, но это нормально.

Почему

1. Растут быстрее бюро
2. Уходят в офис
3. Переходят на клиентскую сторону

Снаружи

Разница с Москвой +7 часов
Когда в Москве 09:00, у нас 16:00



Общие принципы работы с клиентами

1. Приоритет у невербального общения, нет звонкам, созвонам и чатам, все встречи назначаются заранее

У нас физически мало времени на это

2. Работать итерациями и утверждать план работ заранее
3. Работать с клиентами в длинную, чтобы расти вместе с клиентами

Специализация



Не всем клиентам это подходит



В рунете основной источник — блог
бюро



Систематизируйте опыт и делитесь знаниями, показывайте свою работу



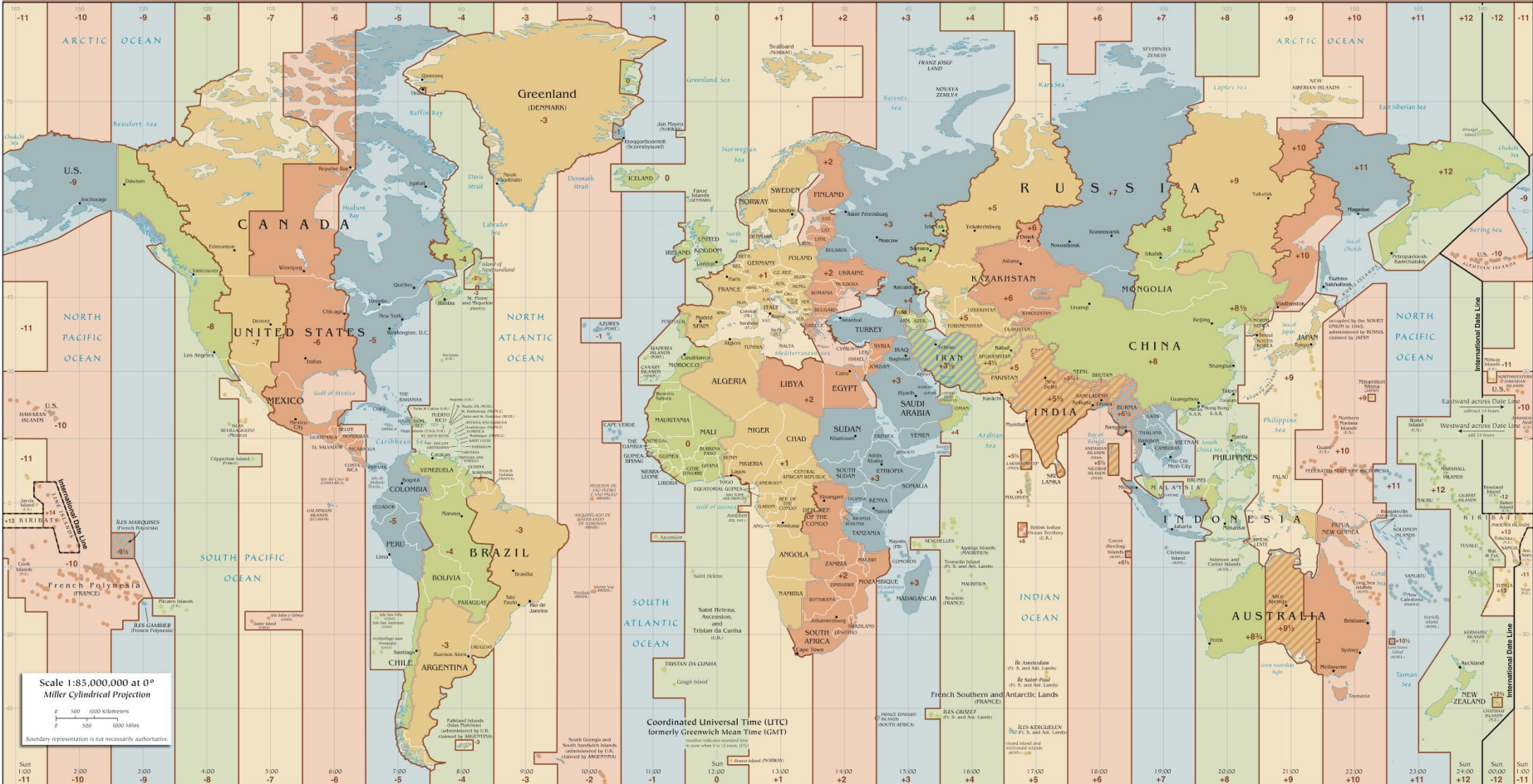
6 месяцев назад мы активно пошли
«на Запад». Почему?

Мы уже умеем работать с клиентами
на расстоянии



«Внезапно» оказалось, что Земля
круглая

STANDARD TIME ZONES OF THE WORLD



Мы получили доступ ко всем новым и экзотическим инструментам, технологиям на их «родных» рынках



Гугл Адвордс \neq Google AdWords



Не последний фактор: регулярная
выручка в \$

Некоторые стереотипы у западных клиентов

1. У русских плохо с английским
2. Русские хмурые и закрытые
3. «Все русские хакеры» или по крайней мере у них сильный технический и аналитический бэкграунд
4. Платить лучше по часам

Вы помните, как вы начинали?



Я с фриланса



Наша песня хороша, начинай сначала.
Привет Upwork



Рекомендации

1. Специализация (например, популярны: еком, маркетинговая автоматизация, емейл, реклама в фб)
2. Не конкурировать с индусами, сразу выставлять адекватные ставки.
3. Сдавать тесты и размещать выполненные проекты.
4. По началу легче всего брать срочные и разовые проекты
5. Не бойтесь общаться голосом

Полезные сервисы

1. Paupal
2. Loom (видео скриншоты)
3. Yesware (трекинг открытия и прочтения писем)

Помогать расти клиентам, чтобы
расти вместе с ними.



Делайте больше, чем
договариваетесь.

Переходите в постоянным контрактам.



Устанавливайте партнерства



William Arnett



Troy Martz

Главные трудности и проблемы

Проблема #1: Инструменты и технологии работают не так, как у нас, много «экзотических» инструментов

Решение: надо быстро учиться,
осваивать новое



Проблема #2: культурные отличия,
они думают по другому

Решение: больше общайтесь вживую,
погружайтесь в среду (отраслевые
сайты, конференции, вебинары,
фильмы и сериалы), находите
местных партнеров

Проблема #3: Временная разница

Решение: Это не проблема. Не работайте с клиентами, у которых «всегда горит»

У кого учиться, на кого смотреть и
перенимать опыт?

Агентства из Украины
Они пошли на Запад значительно
раньше нас, набили шишки и
научились работать

Выводы:

1. Работать дистанционно сложно, но можно.
2. Делитесь знаниями, ведите блог
3. Не повторяйте моей ошибки и не теряйте времени, выходите за рубеж уже сейчас.

Спасибо

Вопросы?

Артем Акулов (Лира)

Фб: facebook.com/artem.akulov

Если что → пишите ↑↑↑

