

Поддержка Платформы



Содержание

Предыстория	3
Поддержка для навигации по экосистеме НТИ	3
Показатели эффективности	5
План	6
Организационное решение – Middle office	7
Команда	10

Предыстория

Развитие сервисов и проектов Платформы НТИ и ее партнеров приводит к нелинейному увеличению взаимодействий пользователей экосистемы НТИ.

Пользователи хотят получать информацию как подключить сервисы и принять участие в проектах.

Мероприятия, которые проводятся на площадках Платформы НТИ, требуют четкой предварительной организации и последующего анализа результатов.

Эти обстоятельства привели к решению о создании поддержки пользователей Платформы НТИ.

Поддержка для навигации по экосистеме НТИ

Мы оперативно изучаем и структурируем информацию, чтобы пользователи могли ее использовать без потери времени и эффективности.

Поддержка помогает найти оптимальный путь к информации:

- школьнику, который хочет участвовать в Кружковом движении или пройти профориентацию по Атласу новых профессий;
- студенту, который хочет получить персональную траекторию профессионального развития на платформе Университета 20.35;
- технологическому предпринимателю, который хочет войти в рабочую группу рынка Матрицы НТИ;
- новому сотруднику организации из экосистемы НТИ, который ищет инструкцию или другой материал для своего проекта.

Наши цели — предоставить участникам экосистемы НТИ:

- навигацию по сервисам и проектам;
- исчерпывающую консультацию по запросу;
- доступ к базе знаний.

Точка входа для пользователей — почта team@help.2035.dev и чат-бот в Telegram [@platform_support_bot](https://t.me/platform_support_bot).

База знаний

База знаний — онлайн-пространство для обмена информацией между пользователями проектов экосистемы НТИ и ее структурированного хранения.

Она содержит информацию о существующих и новых проектах, мероприятиях и направлениях деятельности экосистемы НТИ. Агенты поддержки выступают проводниками по базе знаний.

В базе знаний участник экосистемы НТИ может:

- сориентироваться в разветвленной структуре НТИ;
- узнать актуальную информацию о проектах партнеров;
- редактировать данные своего проекта или завести новый;
- ознакомиться с полезными новыми или давно забытыми материалами.

В базе знаний размещены:

- описания проектов;
- контакты держателей проектов;
- способы подключиться к проекту;
- карты развития проектов;
- руководства и инструкции;
- иная релевантная информация.

База знаний открыта для использования участниками экосистемы НТИ и расположена на сайте platform.2035.dev. Доступ к базе знаний осуществляется через авторизацию на Leader-ID.

Организационная поддержка

Поддержка может помочь организовывать мероприятия. Сейчас более 100 партнеров пользуются площадками Платформы НТИ для проведения крупных мероприятий.

Мы предоставляем партнерам Платформы НТИ следующие услуги:

- функционирующий call-центр;
- информационное сопровождение участников проекта;
- сбор и анализ обратной связи по результатам мероприятия.

Показатели эффективности

С июля по сентябрь 2020 года мы сфокусируемся на решении следующих задач:

- обеспечить навигацию внутри экосистемы НТИ через каналы коммуникации Платформы НТИ для пользователей сервисов;

- улучшить взаимодействия между командами Платформы НТИ, а также командами ключевых партнеров;
- автоматизировать рутинные задачи команд Платформы НТИ и ключевых партнеров;
- собрать базу знаний по ключевым проектам экосистемы НТИ;
- оказать организационную помощь партнерам Платформы НТИ.

Наше ключевое ценностное предложение — **взять проблемы пользователей на себя**. Мы поймем, что оказываем услуги эффективно, если завершим этот период по всем контурам участников экосистемы НТИ с индексами лояльности пользователей NPS 60+ и CSAT 80%+ по результатам опросов среди команд Платформы НТИ и партнеров.



План

Июль

Организационное оформление поддержки как части Платформы НТИ. Официальный запуск поддержки

К концу первого месяца мы поддержим пять целевых проектов Платформы и создадим базу шаблонов внутренней документации. Подготовка и согласование документов станут проще и перестанут быть барьером для творчества.

Июль — август **Создание базы знаний Платформы НТИ**

К концу второго месяца мы поддержим 15 проектов Платформы и структурируем базу знаний, чтобы обеспечить максимально простую навигацию внутри экосистемы. Это позволит синхронизировать информацию обо всех сервисах Платформы.

Август – сентябрь **Расширение охвата и подключение к проектам партнеров**

В конце третьего месяца мы планируем стать универсальным сервисом поддержки пользователей, проектов и партнеров Платформы НТИ, обрабатывая более 50 заявок в месяц.

Организационное решение — Middle office

Мы провели исследование загруженности команд Платформы НТИ, которое показало следующие результаты (см. таблицу).

Проблемные задачи	Департамент архитектуры НТИ и аналитики	Департамент развития сервисов	Департамент Точек кипения	Центр организации сетевых мероприятий	Информбюро о 20.35	Департамент развития технологических сообществ и партнерств
Закупка	x	x	x		x	
Отчеты, обзоры	x	x	x	x	x	
Опросы				x		x
Реестры	x		x		x	
База знаний	x	x	x		x	x
Организация мероприятия			x	x		x
Согласования бэк-офиса и СБ		x			x	x
Командировки			x			

Функция секретаря	х	х		х		
-------------------	---	---	--	---	--	--

Команды Платформы НТИ занимаются несвойственной им административной работой, тратя время на согласование документации. Это тормозит развитие сервисов Платформы, а задачи не реализуются в срок или не исполняются вовсе.

Для улучшения внутренней коммуникации поддержка действует между фронт-офисом и бэк-офисом Платформы НТИ и нацелена:

- на решение задач по документообороту, поддержку рутинных операций;
- ускорение работы Платформы НТИ, уменьшение количества итераций;
- понимание задачи инициатора в целях быстрого поиска решения.

У каждой команды своя специфика в ведении документооборота, терминологии и процедурах подготовки отчетов, презентаций, сбора информации. Знание этой специфики — компетенция агентов поддержки, которая помогает быстро выполнять задачу инициатора.

Команда

Александр Богатырев

Leader-ID: [446784](#)



Руководитель направления

bogatyrev@2035.dev
+7 925 046 60 02

Артем Бессуднов

Leader-ID: [674109](#)



Специалист по закупочным
процедурам и внутреннему
документообороту

bessudnov@help.2035.dev
+7 977 611 39 19

Андрей Калугин



kalugin@help.2035.dev
+7 981 810 71 12

Leader-ID: [696331](#)

Специалист по работе с ИИ и
Big Data

Екатерина Сидорина



sidorina@help.2035.dev
+7 905 543 61 45

Leader-ID: [1257157](#)

Специалист по аналитике,
делопроизводству и
подготовке отчетностей