

# Поддержка Платформы



## **Содержание**

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

# 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](mailto: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](https://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