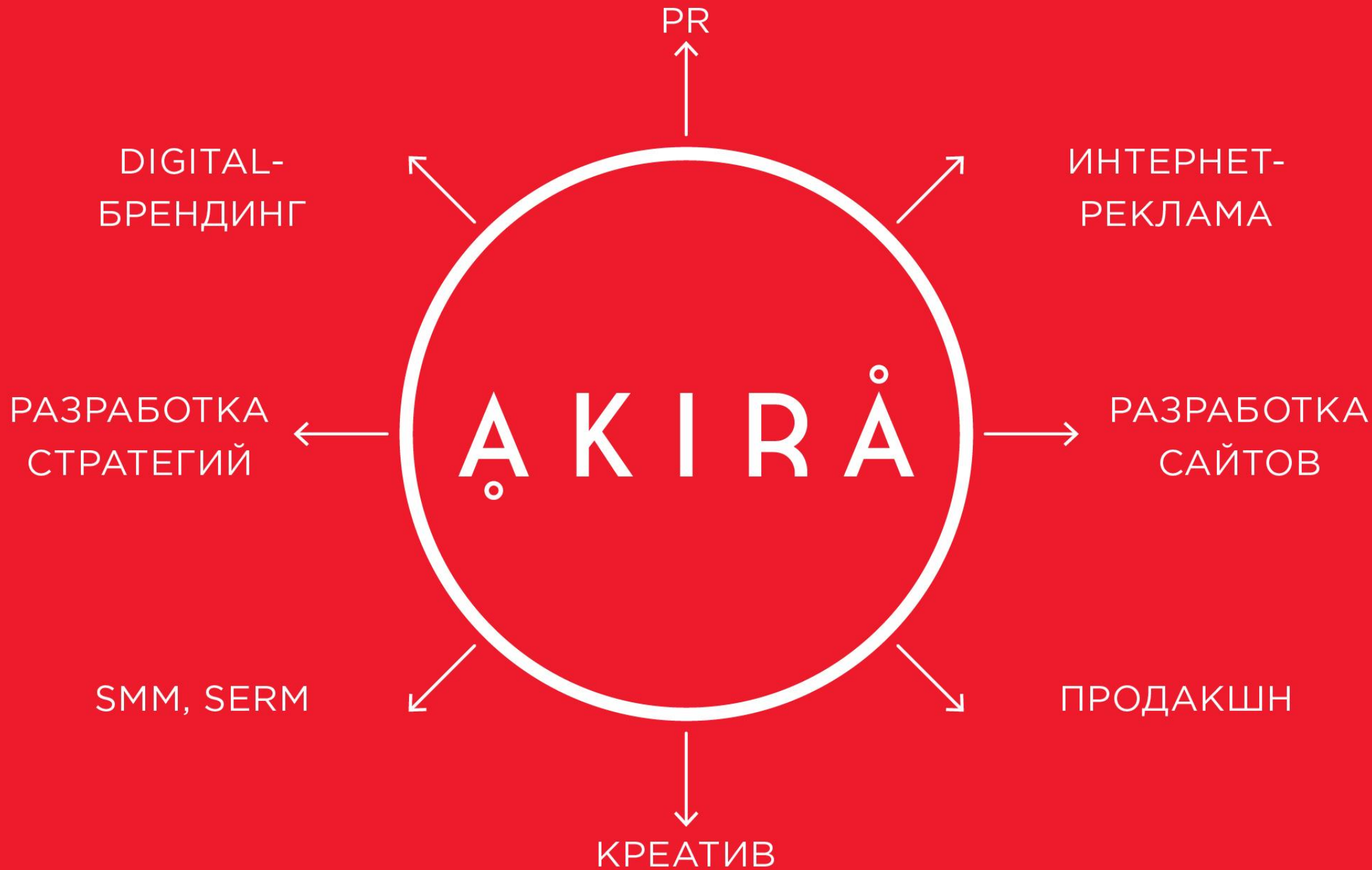


Как мы пошли в Digital позже всех

Сергей Дрямов

AKIRA





2016 год застал нас

- Якорные клиенты
- Экспертиза в услугах классики
- Без системы обучения
- Без свежей крови
- Вокруг какой-то диджитал и все его хотят

Как мы пошли в Digital позже всех
Сергей Дрямов
kira-all.ru



Задумались

- Чего хочет клиент?
- Почему наши услуги ему не подходят?
- Как применить существующие знания?
- Что такое клиентский сервис сейчас?
- Консалтинг – это все еще отдельная услуга?



Решили

- Гораздо важнее, чего желает источник бизнеса
- Услуги все еще нужны, но не в том виде, в каком мы привыкли их оказывать
- Нам нужны еще знания и их никогда не будет достаточно
- Нам нужен новый клиентский сервис
- Консалтинг должен переродиться в стратегию и стать частью любой нашей услуги



Что сделали

- Новое позиционирование. Конструкторское бюро вместо эмоций.
- Привили новые экспертизы и наняли людей там, где они нужны. Новый клиентский сервис.
- Начат проект внутреннего обмена знаниями
- Не всех клиентов взяли с собой, но на их место нашли **НОВЫХ**
- Стратегия дает возможность планировать



Что сделали неправильно

- Решили, что сами молодцы и партнеры – для слабаков
- Решили, что только контекст нас продаст
- Решили, что на новую систему сотрудники переключаться сами
- До сих пор тянем с открытием офиса в Москве
- Мало делимся опытом
- Чуть не выключили креатив из услуг



Что будет

- Работа над ошибками
- Agile
- Фестивали
- Плотная интеграция в сообщество
- Модификация услуг
- Команда роста

Как мы пошли в Digital позже всех
Сергей Дрямов
kira-all.ru



Что в итоге

- Новое позиционирование и настрой
- Свежая кровь
- Новые клиенты
- Рост компетенций
- Закрыты потери
- Кажется, у нас появляется корпоративная культура

Как мы пошли в Digital позже всех
Сергей Дрямов
kira-all.ru



