





ВИДЕО ИНТЕРНЕШНАЛ



Смешать, но не взбалтывать

Внутренние
стажировки в Видео Интернешнл

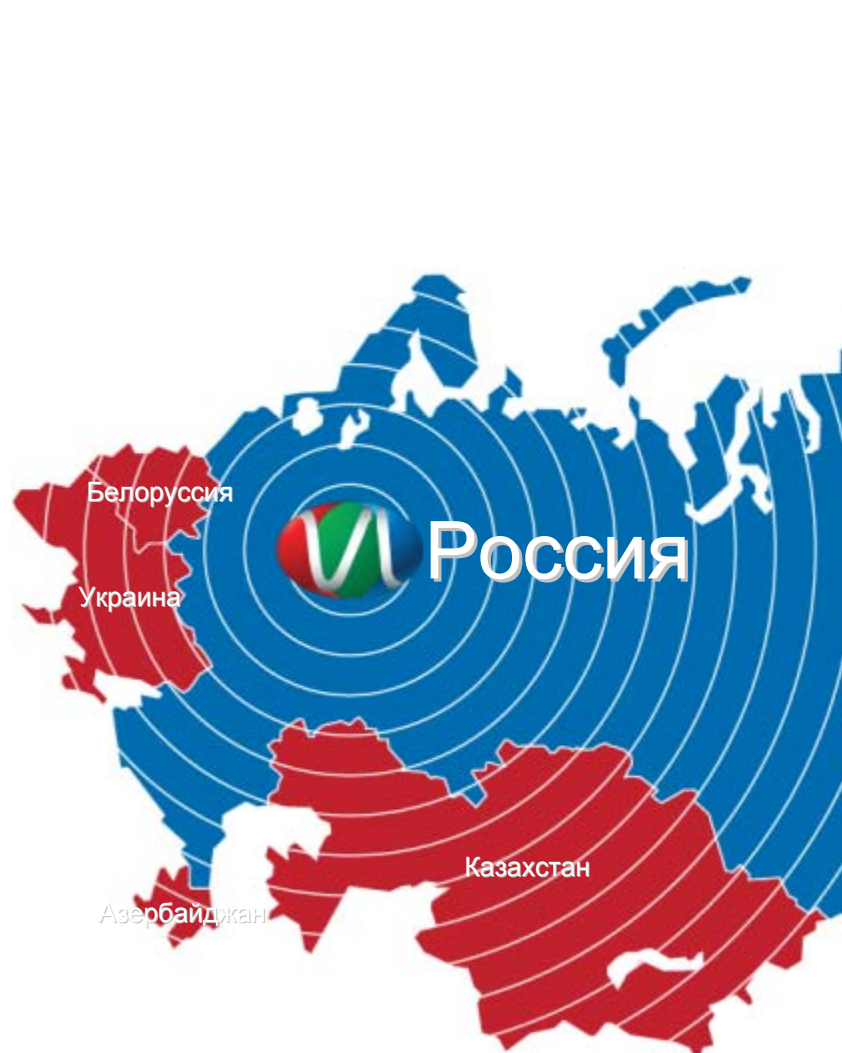
Подготовлено
Екатериной Рахманкиной

27.02.2010



- 
- Группа Компаний Видео Интернешнл — крупнейший в Восточной Европе оператор медиарекламного рынка, предоставляющий профессиональные outsourcing-услуги в области реализации рекламных возможностей медиа
 - В группу входят компании-медiasеллеры, занимающие лидирующие позиции в основных сегментах медиарекламного рынка
 - Видео Интернешнл ведет бизнес на рынках России и сопредельных государств
- 

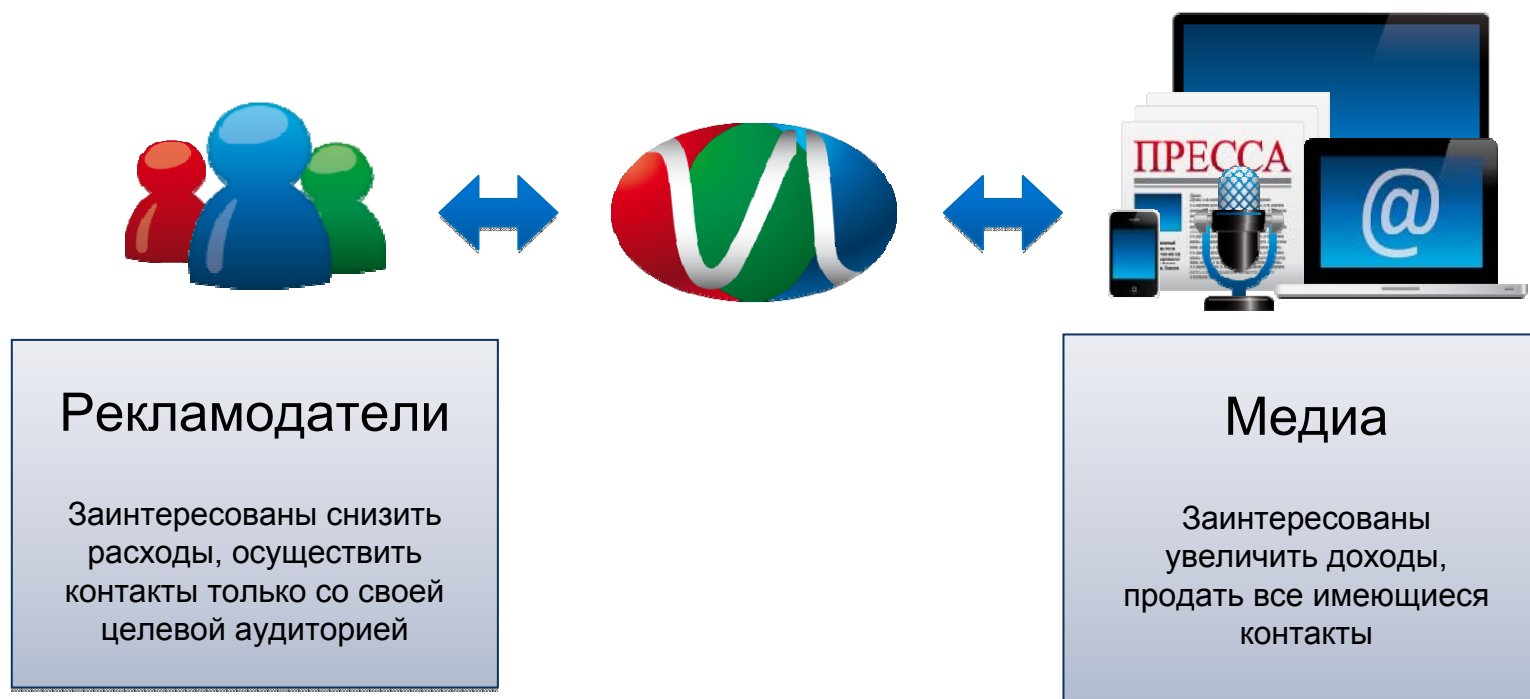
Реализация рекламных возможностей медиа – основной бизнес ВИ



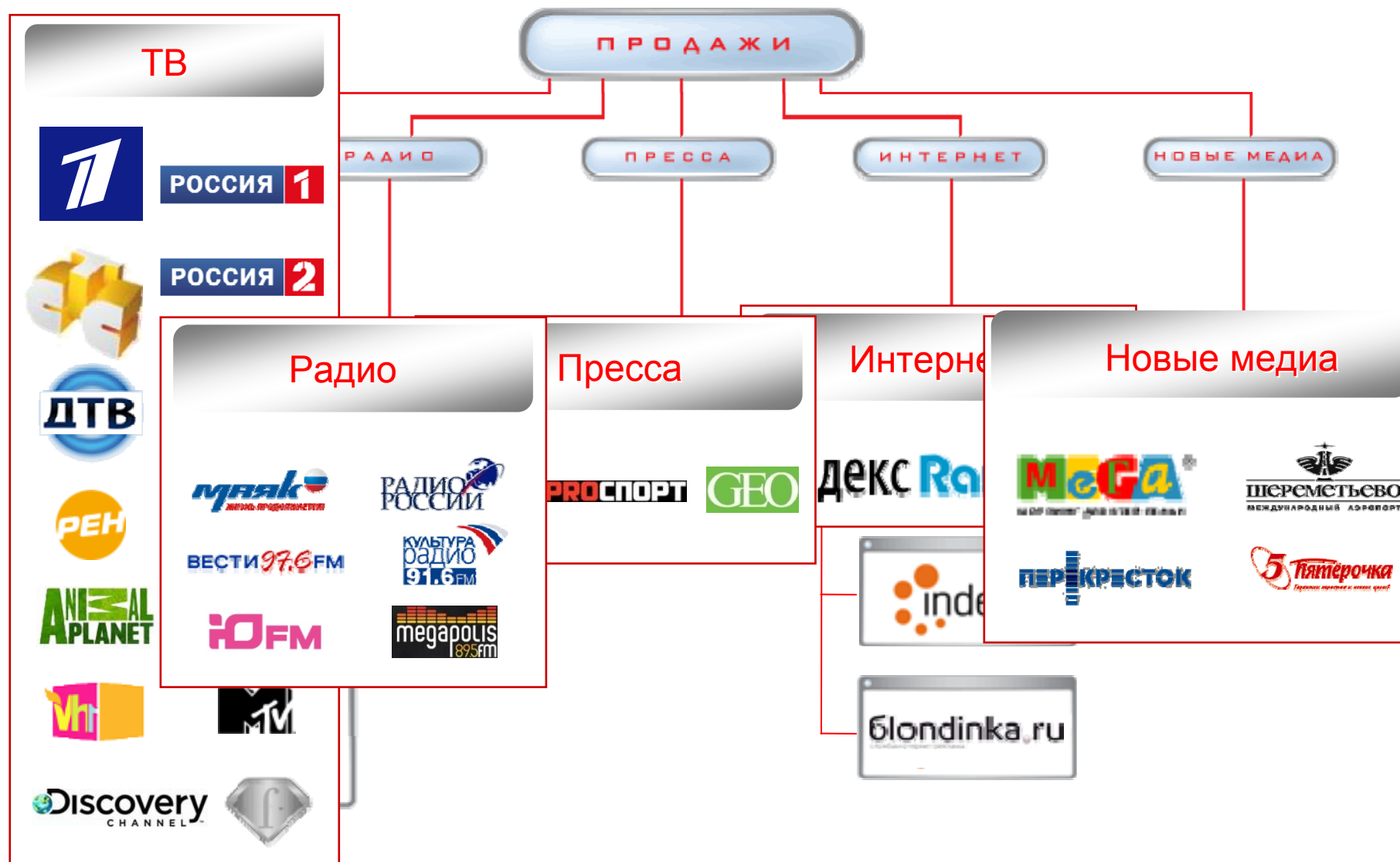
- Видео Интернешнл обслуживает различные рекламоносители/медиа
- Более 30 дочерних предприятий по всей территории России и в странах СНГ, работающих в уникальной единой IT-системе, связывающей в целостную сеть 150 городов
- 1500 различных медиа, включая федеральные и региональные телеканалы, радиостанции, журналы, интернет-сайты
- Более 300 рекламных агентств, являющихся постоянными пользователями-покупателями

Суть бизнеса ВИ

- ВИ осуществляет функции современной торговой площадки, на которой происходит продажа рекламных возможностей различных медиа
- ВИ обеспечивает баланс спроса и предложения между медиа (рекламоносителями) и рекламодателями, организуя взаимодействие между ними с целью оптимального распределения имеющихся возможностей контакта с аудиторией



Структура ВИ





Предпосылки проекта

- 1. Недостаточное понимание сотрудниками обслуживающих подразделений специфики бизнеса компании**
- 2. Сложности взаимопонимания при возникновении проблем с одной и другой стороны**
- 3. Необходимость оптимизации обслуживания основного бизнес-процесса**





Решение

Проведение внутренних стажировок для сотрудников обслуживающих подразделений (КЦ, ОСД, отдел внедрения ERP, ЮУ) в одном из основных подразделений Фронт-офиса компании (отдел размещения классической рекламы) в УК и дочерней компании





Этапы стажировки

- 1. Обучение наставников и стажеров**
- 2. Стажировка на рабочем месте**
- 3. Тест и симуляционная игра**






Этапы стажировки

1. Обучение наставников и стажеров

Наставники –

- тренинг по наставничеству (внутренние тренеры)

Стажеры – лекции

- Технология продаж рекламы
 - Цикл работы клиентского менеджера (специально выделенная тема – взаимодействие с подразделениями Бэк-офиса в цикле работы клиентского менеджера)
- 

Этапы стажировки

2. Стажировка на рабочем месте

Каждый стажер со своим наставником – 7 дней в течение 2-х недель проходит цикл работы клиентского менеджера в реальном времени (по гибкому индивидуальному графику 1-3 часа каждый день)

		27-29 число каждого месяца		01-03 число каждого месяца		6-17 число каждого месяца		до 25 числа каждого месяца	
Клиентский менеджер	Этап 1: Согласование и подтверждение условий сделки, создание заявки на договор	Этап 2: получение заказа на размещение рекламных материалов на месяц, проверка соответствия условиям контракта, постановка полученного заказа в VIMB	Этап 3: получение и проверка рекламных материалов (внесение изменений при необходимости) и сдача их в монтаж	Этап 4: выставление счетов	Этап 5: подготовка плана поступлений на следующий месяц	Этап 6: осуществление контроля над соответствием текущих заказов контракту	Этап 7: проведение пост-баинг анализа		
	Обработка заявки на юридический договор (создание текста договора, оформление с нашей стороны (визы, печати, подписи), отправка клиенту)	Генерация и рассылка РА гарантийных писем, получение от них подписанных вариантов, передача в архив		Обработка заявок на счета, распечатывание, сбор подписей, проставление печати, передача в курьерскую службу для отправки клиентам	По обращениям менеджеров продаж экономисты ОСД проверяют возможность и готовят заявки юристам на оформление Соглашений о перебросках бюджетов. К началу отчета документы должны быть подписаны со стороны РА.	Заккрытие периода: проверка соответствия прокачанных данных фин.заказам, подготовка взаиморасчетов и отправка их в РА для подтверждения	17-го числа каждого месяца ОСД предоставляет в Отдел продаж данные по бухгалтерским остаткам РА (авансы и задолженности).	Заккрытие периода: подготовка закрывающих документов (акты, графики, счета-фактуры), отправка их клиентам	25-го числа каждого месяца ОСД предоставляет в Отдел продаж данные по задолженностям РА.



Этапы стажировки

3. Тест и симуляционная игра

Тест – на знание основных терминов и процессов в работе клиентского менеджера

Симуляционная игра – специально разработанная игра для обучения клиентских менеджеров для закрепления знаний





Участники Внутренних стажировок

- Наставники – менеджеры ФО (10 человек)
- Стажеры – сотрудники отделов БО (10 человек)
- Служба персонала – администрирование и PR



Этапы внедрения

Пилотный

- Цель – отработка программы ВС, информирование о проекте
- Стажеры – «добровольцы» из БО (10 человек)

Тестовый

- Цель – привлечение руководителей БО, доработка программы и регламентов, утверждение списков должностей «стажеров»
- Стажеры – руководители БО (9 человек)

Регулярный

- Цель – понимание бизнеса, улучшение взаимодействия, оптимизация БП
- Стажеры – сотрудники БО подразделений (от 5 грейда)
- Периодичность – 2 раза в год по 10 человек



PR программы

1. Информирование

- на портале**
- на совещаниях и планерках**

2. Интервью

- с ГД**
- руководителями ФО и БО**

3. Презентации руководителям

4. Вовлечение широкого круга сотрудников ФО и БО в проект (лекторы, участники, эксперты)

5. Награждения лучших наставников, стажеров и участников проекта






Мотивация участников

Для стажеров

- Понимание бизнеса Компании – более эффективная работа
- Возможности профессионального роста и персонального развития
- Дополнительный плюс при карьерном продвижении
- Расширение возможностей для самореализации в компании

Для наставников

- Развитие навыков наставничества
 - Возможности профессионального роста и личного развития
 - Внимание руководства и авторитет в глазах коллег
 - Дополнительный плюс при карьерном продвижении
 - Премии
- 

Итоги

1. Понимание бизнес процесса

- Целостное представление о цикле работы клиентского менеджера
- Понимание терминологии клиентского менеджера
- Четкое представление о времени, необходимого для решения каждой задачи

2. Коммуникация

- Построение личных контактов
- Найден «общий язык»
- Определены зоны ответственности по каждой задаче (понятно, кому задавать вопросы)

3. Лояльность

- Понимание значимости своей работы в рамках деятельности Компании
- Повышение лояльности собственному подразделению
- Повышение лояльности компании, которая предоставляет возможности для дополнительного развития

4. Предложения

- Реализовано предложение по распределению роликов между юристами
- Рассмотрены предложения для оптимизации работы КМ в новой версии оригинального программного продукта Компании (ВИМБ)
- Оптимизировано взаимодействие при документообороте между Км и ОСД

5. Развитие

- Развитие навыков наставничества
- Систематизация знаний для передачи новым сотрудникам
- Результаты финального тестирования стажеров – 90% правильных решений.



Будущее программы

Разработка системы внутренних стажировок для регионов и филиалов



ВИДЕО ИНТЕРНЕШНА

Спасибо за внимание!

