

Идея внедрить платный Slack

Подготовил [Бердичевский Виталий](#) 02.08.20

Резюме для руководства

Суть идеи

Перейти на платный аккаунт Slack для повышения операционной эффективности бизнеса за счет:

1. Безлимитного доступа ко всей истории переписки (сокращение времени на поиск и организацию информации)
2. Безлимитной интеграции с другими приложениями (рост продуктивности за счет автоматизации)

Требуемые инвестиции

\$2 270 в месяц при годовом контракте - из расчета \$6.67 за активного пользователя в месяц (тарифный план Standard) при годовом контракте на 340 сотрудников

<https://slack.com/intl/en-ua/pricing>

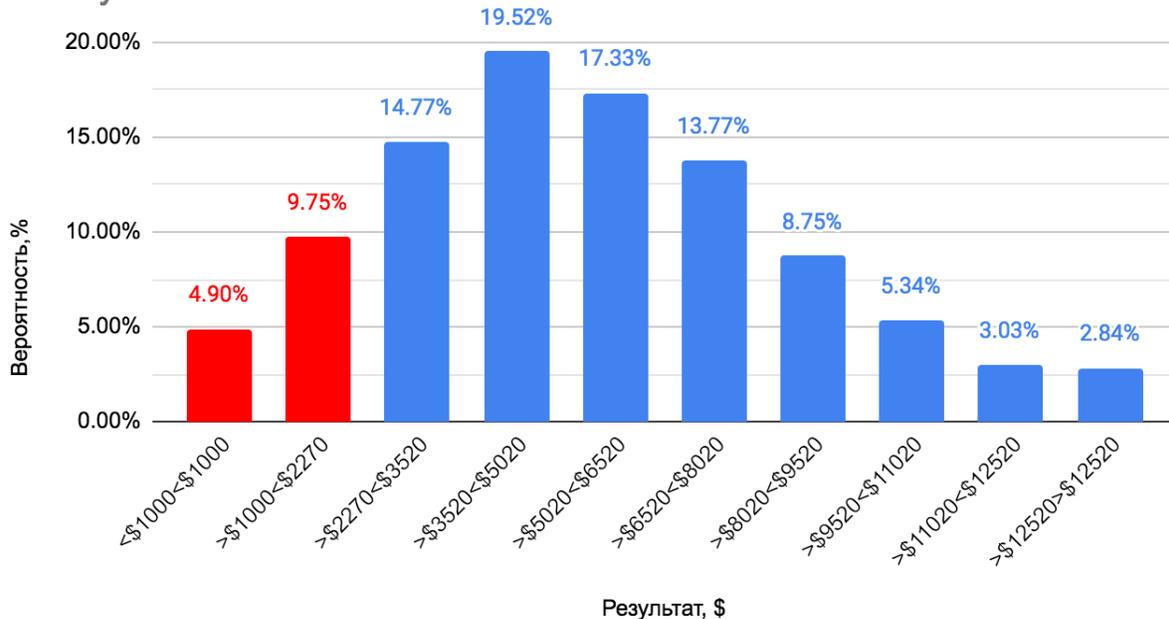
Прогнозируемый эффект

Я провел измерения вероятности окупаемости инвестиций основанные на фиче безлимитного доступа к истории переписки.

Вероятность положительного ROI (экономия превысит расходы от подписки) при переходе на платный аккаунт Slack - **более 85%**

Важно: измерения не учитывают экономию за счет роста продуктивности от безлимитной интеграции.

Вероятность наступления каждого сценария. Риск что инвестиции не окупятся - менее 15%



Как рассчитан прогнозируемый эффект

1. Измерения модели построены на основе калиброванных оценок сотрудников, Т-статистики для малых выборок и проверены методом Монте-Карло на 10 000 возможных сценариях.
2. Уровень точности (CI) модели: 90%
3. Количество сотрудников которые ответили на опрос - 30
4. Количество случайных результатов из этой выборки, которые взяты для построения модели - 12
5. Причина почему взято 12 - по указанным значениям были данные не только опроса 1 (затраты времени факт) но и ответы на опрос 2 (прогноз затрат времени при условии хранения всей переписки в слаке).

[Все данные расчетов доступны по ссылке](#)

Вводные данные для модели:

Показатель	Нижняя граница	Верхняя граница
Количество сотрудников	330.00	340.00
Количество затрат часов в месяц факт (до внедрения)	1.85	4.20
Стоимость часа, \$	\$5.00	\$15.00
Количество затрат часов в месяц прогноз (после внедрения)	0.86	1.90

Управление рисками

Риск	Уровень	Описание риска	План действий
Привычка дублировать информацию	Средний	Привычка коллег использовать сторонние сервисы для дублирования контента (Telegram, чат с самим собой, дуближ в заметки)	Популяризация Slack за счет демонстрации расчетов того сколько времени тратится на дублирование информации на основе факт данных коллег (пример: один из сотрудников Senior уровня тратит около половины времени от общего времени работы с информацией в слаке на дуближ данных из-за не сохранения истории)
Привычка использовать другие мессенджеры	Средний	Использование других мессенджеров для основной коммуникации - Skype, Telegram за счет неограниченного доступа к истории переписки и файлам	Популяризация Slack за счет а) Наличия истории переписки и б) интеграции с другими сервисами, чего не позволяют делать Skype и Telegram; Плюс акцент на том, что разделение рабочей переписки (Slack) от нерабочей (Telegram) позволяет соблюдать баланс работа/дом
Технологический риск вендора	Низкий	Корпорация Slack может снизить\прекратить свою активность из-за роста конкуренции. Риск низкий, т.к. а) является ведущим игроком в нише инструментов для продуктивности, б) капитализация компании более 17 млрд долл, в) это основное направление бизнеса	Переход на другие корпоративные мессенджеры (Microsoft Teams, Facebook Workplace и др)
Повышение стоимости	Низкий	Корпорация Slack может повысить стоимость сервисов. Риск низкий так как Slack конкурирует с Microsoft Teams, которые включены в пакет MS Office и доступны бесплатно. Вероятность повышения цен маловероятна.	Переход на другие корпоративные мессенджеры (Microsoft Teams, Facebook Workplace и др)

Цитаты коллег при проведении исследования

“...у меня больше дискомфорт не во времени выражен
я часто обсуждаю какую-то проблему/задачу/боль
и **потом, из-за потертой истории, не могу показать, каким было решение**
в спорных случаях, когда человек говорит, что было по-другому”

“...та, 5 змін, просто в мене вони відрізняються - я працюю денні чи нічні зміни по 8
годин і в мене вихідні не сб-нд, а по-різному. залежить від змін команди на тиждень. **що**
також впливає на комунікацію, коли на вихідних нікого немає. а інфа потрібна.”

“...Ну я раньше работал с платным слаком
это песня)
Почта не нужна в 70% случаев
Скайп не нужен в 100% случаев
Гугл кип не нужен в 95% случаев
На поиск информации тратишь ну 0,5-1 минуту (так как источников хранения меньше)
Нет проблемы "утраченого диалога" из-за затирания истории”

План внедрения и сроки

1. Выбрать тарифный план (для наших задач должно быть достаточно плана Standard)
2. Выбрать помесечный тип контракта (экономия при годовом 16%); Есть возможность выбора помесечного контракта для теста и потом перейти на годовой контракт
3. Провести оплату
4. Через 1 и 3 месяца провести опрос среди сотрудников для измерения фактических показателей экономии времени
5. Через 3 месяца, на основе результатов опроса сотрудников, принять решение о целесообразности использования платного аккаунта Slack и перехода на годовой контракт для экономии

Подробные детали расчета модели и ход мысли

[Все данные для расчетов доступны по ссылке](#)

Шаг 1 - составление гипотезы и параметров модели

Гипотезы:

Можно измерить расходы времени на работу со Slack без сохранения истории переписки по формуле:

1. количество сотрудников, использующих Slack * затраты часов в месяц на поиск и работу с информацией * стоимость часа

Можно измерить экономию от внедрения платного слака по формуле:

2. Расходы в долл ДО внедрения платного слака минус (количество сотрудников, использующих Slack * затраты часов в месяц на поиск и работу с информацией если бы была доступна история * стоимость часа)

Шаг 2 - составление вопросов для опроса сотрудников

Параметры которые меня интересовали:

1. Количество сотрудников которые используют слак для коммуникации по работе (работа с требованиями/обмена файлами)
2. Сколько времени в неделю тратят на поиск информации (документы, файлы, архив переписки) в разных системах? (для расчетов факт расхода времени)
3. Как это соотносится с уровнем грейда в компании? (для расчета стоимости часа)
4. Как это соотносится с функциональными обязанностями? (для понимания размера "боли" в разрезе функционала)
5. Сколько времени бы тратили если бы функция хранения истории переписки была доступен? (для расчета прогноза затрат времени и расчета экономии)

Шаг 3 - формулировка вопросов и рассылка опроса

[Ссылка на опрос тут](#)

Вопрос 1

Вы используете корпоративный аккаунт в Slack для коммуникации по работе? (постановка задач/работа с требованиями/обмен данными)

Варианты:

Да/Нет

Вопрос 2

Сколько времени в неделю вы тратите на поиск ранее зафиксированной информации при коммуникации с коллегами? (поиск документов, сообщений, файлов, требований)?

Укажите интервал значений в часах (от и до) в неделю. Допускаются как целые числа (например 1, 5, 9 и т.д) так и не целые (0.5, 5.5, 9.5 и т.д.). Укажите От и До часов в неделю.

Варианты ответа:

Открытый тип вопроса

Вопрос 3

Какие мессенджеры вы наиболее часто используете при коммуникации с коллегами в Boosta?

Варианты ответа:

1. Только корпоративный Slack Boosta
2. Отдельный Slack своей команды
3. Telegram
4. Другое

Вопрос 4

Какой уровень грейда в компании наиболее отвечает вашим текущим функциям? (Junior/Middle/Senior). По вашим собственным ощущениям (может не совпадать с официальным статусом)

Варианты ответа:

1. Junior
2. Middle
3. Senior
4. Другое

Вопрос 5

Какой функционал вы наиболее часто выполняете?

Варианты ответа:

1. Development (Developer/QA)
2. Marketing (SEO, Link builders)
3. Administrative (Administrative, Security)
4. Operations (Legal, Finance)
5. Sysadmin
6. HR (HR, People Partner, PR)
7. Management (Team Lead, C-Level, Product Manager, Project Manager, Delivery Manager)
8. Customer success (Sales, Support, Assign managers)

9. Другое

Шаг 4 - Уточнение ответов у тех, кто прислал значения затрат времени без интервала

Вопрос который задавал:

Ты указал что тратишь час в неделю на поиск ранее зафиксированной информации

Ты трекаешь отдельно это время и это значение точно на 90%? Если нет, напиши

пожалуйста интервал значений (от и до) которые будут точны на 90%

Заранее спасибо за ответ, ты мне здорово поможешь!

Шаг 5 - дополнительный опрос случайной выборки сотрудников

Опрос для измерения прогнозного интервала значений затрат времени в неделю если бы доступ к истории в слаке сохранялся неограниченное время

Вопрос который задавал:

Сколько времени у тебя занимал бы поиск информации если бы вся история была доступна в слаке и не затиралась?

Укажи пожалуйста интервал значений в неделю

Поиск информации занимал бы времени не меньше _ и не больше _ в неделю (от времени которое тратишь сейчас во всех системах)

Заранее спасибо!

Шаг 6 - приведение результатов к одному формату и анализ данных

Перевод результата интервалов времени в единый формат (минуты > в часы)

Проанализировал данные - всего ответило 30 случайных сотрудников

Результат анализа данных:

1. 100% используют Slack для коммуникации с коллегами
2. Интервал затрат времени - от 5 минут до 10 часов в неделю
3. Slack как основной мессенджер использует 63% (далее Telegram, Skype)
4. Middle + Senior = 78% респондентов
5. Нет четкой взаимосвязи затрат времени с функциональными обязанностями

Ответы на вторую часть опроса по прогнозу сокращения времени на расходы предоставило 13 сотрудников (я взял за основу 12 ответов т.к. Интервал 13го ответа сильно расходился с средним значением выборки)

Шаг 7 - расчет минимального и максимального значения интервала каждого значения

Для этого:

1. Рассчитать дисперсию выборки (для расчета среднеквадратического отклонения)
Алгоритм:
 - 1.1. Рассчитать среднее значение параметра в выборке = сумма всех значений параметра выборки / количество значений параметра выборки
 - 1.2. Вычесть из каждого значения параметра выборки среднего значения и возвести результат в квадрат
 - 1.3. Суммировать все квадраты и разделить на размер выборки минус единица
2. Рассчитать среднеквадратическое отклонение (для получения разброса значений)
Алгоритм:
 - 2.1. Разделить дисперсию выборки на ее размер и извлечь из полученного результата квадратный корень
3. Рассчитать ошибку выборки используя упрощенную таблицу значений Т-статистики для малых выборок и получения минимального и максимального значения интервала
 - 3.1. Найти в таблице [упрощенных значений t-статистики](#) значение t соответствующее размеру выборки (в нашем случае 12)
 - 3.2. Рассчитать ошибку выборки - умножить найденное t-значение на значение среднеквадратического отклонения
4. Суммировать ошибку выборки и средний показатель параметра (чтобы получить верхнюю границу 90% доверительного интервала) и вычесть ошибку выборки из среднего показателя параметра (чтобы получить нижнюю границу 90% доверительного интервала)

Шаг 8 - расчет среднего значения для показателей

Расчет среднего значения для показателя затраты по времени факт и прогноз затрат по времени на основе опроса 1 и опроса 2, а также расчетов ошибки выборки

Алгоритм:

(Значение нижней границы 90% доверительного интервала + значение верхней границы 90% доверительного интервала) / 2

Так сделать для каждого параметра: 1) затраты по времени факт и 2) прогноз затрат по времени

Шаг 9 - подстановка значений в модель по методу Монте-Карло

- 1) Подстановка интервала значений полученного в предыдущих шагах (интервалы затрат часов переведены из недель в месяцы):

Показатель	Нижняя граница	Верхняя граница
Количество сотрудников	330.00	340.00
Количество затрат часов в месяц факт (до внедрения)	1.85	4.20
Стоимость часа, \$	\$5.00	\$15.00
Количество затрат часов в месяц прогноз (после внедрения)	0.86	1.90

- 2) Подстановка параметра цель в деньгах на уровне \$2 270 в месяц (формула: 340 сотрудников * \$6.68 за активного пользователя в месяц)
- 3) Далее расчет среднего значения для интервалов
- 4) Расчет стандартного отклонения (использован 90% доверительный интервал)
- 5) Получение количества сценариев каждого интервала значений в деньгах на основе симуляции 10 000 возможных сценариев

Шаг 10 - Получение вероятности положительного ROI

Получение вероятности положительного ROI от внедрения платного слака с функцией безлимитного доступа ко всей истории переписки

Вероятность положительного ROI - больше 85%

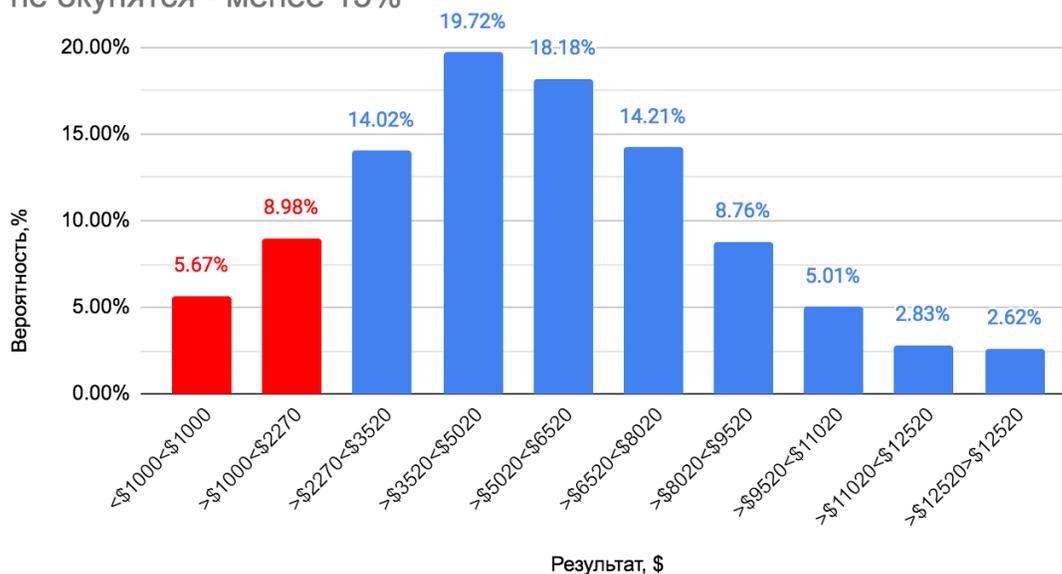
Вероятность отрицательного ROI - меньше 15%

Вероятность каждого сценария представлена в таблице и на графике ниже

Количество сценариев для каждого интервала значений экономии в деньгах

Результат	\$		\$	Сценарии (количество)	
<	\$	\$1,000	<	\$ \$1,000	567
>	\$	\$1,000	<	\$ \$2,270	898
>	\$	\$2,270	<	\$ \$3,520	1402
>	\$	\$3,520	<	\$ \$5,020	1972
>	\$	\$5,020	<	\$ \$6,520	1818
>	\$	\$6,520	<	\$ \$8,020	1421
>	\$	\$8,020	<	\$ \$9,520	876
>	\$	\$9,520	<	\$ \$11,020	501
>	\$	\$11,020	<	\$ \$12,520	283
>	\$	\$12,520	>	\$ \$12,520	262
Grand total					10,000

Вероятность наступления каждого сценария. Риск что инвестиции не окупятся - менее 15%



Буду рад ответить на ваши вопросы

Виталий Бердичевский

vitalii.berdichevskiy@boosta.co