



JQ Estate

Мы агентство элитной недвижимости, помогаем с покупкой и арендой домов, квартир и участков в Москве и области.

У нас много ресурсов, построенный отдел продаж и слаженная продуктовая команда.

Мы строим клиентский сервис, которого в России нет

Задачи, которые стоят перед нами

Стать лидером в
продаже городской
недвижимости
Сделать разработку
продуктов понятной

Делиться нашими
объектами с другими
агентствам
Наладить коммуникацию в
компании

Облегчить работу отделу
продаж

Больше пиариться

Команда

Мы работаем над продуктами и закрываем все 3 ветви: дизайн, разработку и маркетинг.

Разработка

- Евгений Родионов — руководитель разработки, фронтэндер ([телеграм](#))
- Тимофей Клименко — архитектор систем, бэкэндер

Ищем:

- 1-2 фронтэндеров на ЦЕМ,
- 1-2 фронтэндеров на сайты,
- 1-2 iOS-разработчиков для мобильного приложения,
- 1-2 бэкэндеров,
- 1-2 тестировщиков,

Дизайн

- Максим Денисов — арт-директор

Ищем 3-х дизайнеров: по одному на ЦЕМ, сайты и мобильные приложения.

Маркетинг

- Никита Калашников — директор по маркетингу ([телеграм](#))
- Лиза Моисеева — писатель-редактор

Культура

Живем данными: вдохновляемся фильмом [Moneyball](#) и работой компании [Нетфликс](#). Анализируем каждое действие и процесс, ищем узкие места, в которых теряем деньги или лояльность клиентов. Используем отдельные телефонные номера для всех рекламных каналов, чтобы строить сквозную аналитику. Хотим контролировать информацию, поэтому всё делаем своими руками: внутреннюю систему, сайты, фиды для ЦИАНа и Авито.

Любим опенсорс: постепенно делимся своими наработками на [Гитхабе](#).

Поддерживаем инициативу: если сотрудник хочет реализовать идею, он предлагает ее команде. Удалось заразить команду идеей — включаем ее в будущий спринт через лидера.

Мы помогаем друг другу: если у кого-то из нас возникает проблема, он рассказывает о ней команде. Вместе мы ищем решение или отбрасываем проблему как не критичную.

Уважаем время друг друга: не опаздываем и не срываем сроки. Если человек не может приехать в офис, он предупреждает об этом команду за час до начала рабочего дня.

Мы общаемся вне офиса: ходим в театры и музеи, вместе смотрим фильмы в оригинале.

Не работаем больше 8 часов, чтобы не заикливаться и развиваться всесторонне. Компания нас поддерживает и помогает расти: оплачивает конференции, лекции и профессиональные курсы.

Продукты

Внутренняя система

Мы разрабатываем внутреннюю систему — ЦЕМ, в которой работаем с объектами, клиентами, сделками и задачами. Вообще, СЕМ (customer experience management) — это подход к работе с клиентами, при котором компания анализирует и улучшает их опыт. Мы строили систему на этом подходе, поэтому дали ей такое название.

В ЦЕМе мы храним информацию обо всех действиях и процессах. Чтобы она была корректной, брокеры должны постоянно работать в системе и вносить данные вовремя. Им нужен удобный интерфейс — мы развиваем ЦЕМ в эту сторону.

Для агента ЦЕМ — личный ассистент
Для руководителя — отчёт о работе сотрудников
Для директора — показатель здоровья бизнеса

Сайты

Через сайты мы привлекаем клиентов: обычно люди находят нас в поисковике, но иногда мы тестируем контекстную рекламу.

У нас 7 сайтов: основной jestate.ru и тематические — rublevka.ru, riga.ru, minka.ru, kievka.ru, gorod.ru и city.ru. На основном сайте мы публикуем все объекты, на тематических — по направлениям.

Сейчас наши сайты — это каталоги: человек приходит к нам, чтобы выбрать дом. Мы планируем сделать их сервисными: хотим добавить личный кабинет для клиентов, собственников и партнеров.

Спринты

Работаем двухнедельными циклами — **спринтами**. Ставим задачи только до спринта — нельзя добавлять их во время.

Чтобы начать спринт, мы создаем задачи в Джире, пишем пользовательское описание и формулируем цель. Потом оцениваем примерные сроки и решаем, по каким критериям будем принимать работу.

Закрываем задачи в строгом порядке: сначала делаем дизайн и контент, потом пишем бекэнд и затем верстаем страницу или пишем мобильное приложение.

В конце каждого рабочего дня мы обмениваемся текущим статусом. После спринта проводим обзор итогов и ретроспективу.

Обзор итогов — встреча, во время которой лидер команды показывает готовую функциональность всей компании.

Ретроспектива — собрание, во время которого команда обсуждает, что в спринте получилось хорошо, а что нужно изменить.

Проще показать на примере: как мы рассказали клиентам о компании

На сайте нет информации о компании → люди не доверяют нам, потому что ничего о нас не знают. Решили сделать две страницы: [о компании](#) и [об агентах](#).

Написали текст о компании, переписали с нуля три раза: [раз](#), [два](#), [три](#).

Приступили к дизайну. Сначала сделали прототип, потом — визуальный стиль. Заметили проблему с контентом: фотографии заняты, искать фрилансера было поздно. Сделали иллюстрации своими силами в flat-стиле — не понравилось, но лучше, чем ничего. Решили, что переделаем, когда будет время. На весь дизайн мы потратили 6 дней.

Пока рисовали дизайн, разослали сотрудникам анкеты, чтобы написать текст о них. Мы обработали половину и поняли, что такой формат не подходит: чтобы написать внятный текст о сотрудниках, нужно проводить интервью с каждым. На это не было времени, поэтому решили, что будем писать не обо всех, а только о топ-менеджерах.

После дизайна сделали отдельный публичный ресурс АПИ и добавили несколько полей в карточку сотрудника: опыт работы в годах и описание.

Сделали верстку по макету и написали фронтэнд: забрали данные с АПИ и поставили цели на форму. Вылили на стейдж, протестировали, исправили с десяток багов и запустили в продакшен.

Через 2 недели замеры показатели: количество звонков и заявок с сайта выросло в несколько раз.

Глава 2. Новичкам

Сколько и кому платим

Стажеры — люди, которые учатся программированию. Мы даем стажерам базу, приучаем их работать в команде, общаемся с ними и помогаем выбрать направление работы. Стажировка длится 2 месяца, после нее мы можем взять человека в штат.

Миддлы — ребята, которые хорошо ориентируются в своей области и вовремя закрывают задачи. Помогаем им расти в сторону системности. Платим до 120 тысяч.

Джуниоры — люди, которые знают теорию, определились с направлением и хотят научиться на практике. Даем практические задачи и помогаем их выполнять. Зарабатывают 20-40 тысяч рублей.

Сеньоры двигают бизнес вперед: строят системы, оптимизируют работу, обучают джуниоров и миддлов и проверяют их код. Сеньоры не работают руками, они создают и настраивают инструменты, которые улучшают работу в целом. Зарабатывать могут много: потолка нет.

Какой испытательный срок

В течение 2 месяцев мы помогаем новичкам влиться в команду и привыкнуть к нашему темпу: работаем быстро, общаемся и без авралов. Ребятам бывает сложно, мы понимаем это и обучаем их в процессе.

Костян расправил плечи

Костя пришёл к нам после долгих лет кровавого энтерпрайза: авралы, бессистемность, нехватка личного времени, работа на выходных и отсутствие роста.

Костя долго перестраивался на наш подход и темп работы. Он не привык к тому, что можно закрывать задачи быстро, но без авралов и работы на выходных.

Ему было сложно: мы заставляли его уходить в 8 вечера вместо того, чтобы доделывать задачи. Костя постоянно срывал сроки, потому что неправильно подходил к решению задач: он усложнял. Хотелось его уволить, но мы понимали, что это не выход — мы общались с Костей и вместе решали проблемы.

Постепенно Костя научился находить простые решения, работать быстро и держать всех в курсе.

Что используем в работе

Технологии и языки

Сервера

На серверах — [CoreOS](#), для кластеризации используем [Kubernetes](#), приложения работают через [docker](#). [Nginx](#) для фронтэнда.

Используем [Ansible](#) для автоматизации.

Бэкэнд

Пишем на [scala 2.11.x](#), придерживаемся функционального подхода.

Используем [akka](#), [cats](#), [circe](#).

База данных — [PostgreSQL](#) через [Slick](#). [Elastic](#) для кеширования и быстрых фильтров.

Для сессий — [Redis](#).

Для файлов — [AWS S3](#).

Собираем через [sbt](#).

Фронтэнд

Фронт построен на [React](#), [redux](#) и [react-router](#). Для форм — [redux-form](#), для интерфейса — [react-ui](#).

Пишем на ES6, используем [babel](#). Для сборки модулей — [webpack](#), для билдов статики — [gulp](#). Линтим через [ESLint](#).

Стили через [PostCSS](#) и [css-modules](#).

iOS

Пишем на Objective-C. Используем [CocoaPods](#) для зависимостей, и [Crashlytics](#) для отслеживания ошибок.

Сервисы

Для разработки

- [JIRA](#): управляем задачами
- [Bitbucket](#): храним код (доступ через VPN)
- [Bamboo](#): собираем и загружаем приложения (доступ через VPN)
- [Confluence](#): пишем и храним документацию
- [Bugsnap](#): следим за ошибками
- [Intercom](#): общаемся с агентами
- [Browserstack](#): посмотрим, как наши сайты отображаются в разных браузерах

Хостинги

- [Amazon AWS](#): храним файлы
- [Online.net](#): арендуем сервера
- [Hetzner](#): сервер для бухгалтерии

Посредники

- [Mailchimp + Mandrill](#): рассылаем письма
- [SMS.RU](#): рассылаем смски
- [Uploadcare](#): используем виджет, чтобы заливать изображения

Аналитика

- [Segment](#): управляем аналитикой
- [Mixpanel](#)
- [Google Analytics](#)
- [Яндекс.Метрика](#)

Остальное

- [Cloudflare](#): управляем доменами
- [VoxImplant](#): телефония
- [Mapbox](#): карты