

Бай Мяо сразу же улыбнулась и уверенно ответила:

— Какие могут быть проблемы?! Конечно, все согласятся! Они ведь на этом зарабатывают, разве есть смысл отказываться от работы? Однако нужно заранее обсудить график. В этом и заключается задача посредников — координировать такие моменты.

Линь Шу кивнул и продолжил:

— Сейчас ситуация такова: у меня есть новый план развития, который я хочу объявить. Возможно, потребуются нанять дополнительных сотрудников, а также пересмотреть ваши должности.

Люди за экраном видеоконференции слегка опешили.

Однако Линь Шу не стал развивать эту тему, а вместо этого обратился к Цзин Хэ:

— Цзин-гэ, расскажи свои мысли о текущем состоянии отдела обслуживания клиентов. Раз уж ты поднял этот вопрос, значит, у тебя есть определенные соображения. Поделись конкретными идеями.

Цзин Хэ на мгновение задумался, прежде чем ответить:

— Я считаю, что помимо меня и Синди, в отделе обслуживания клиентов нужно добавить еще от трех до пяти человек. Синди отвечает за проверку игр, поэтому она не должна входить в график дежурств, но необходимо обеспечить круглосуточную доступность линии поддержки. Я придумал несколько вариантов графиков, и, на мой взгляд, самый подходящий — это три смены: с 6 до 14, с 14 до 22 и с 22 до 6. Утренняя и ночная смены могут быть покрыты одним человеком, а вот вечерняя смена, которая приходится на пик активности игроков, потребует больше сотрудников.

Линь Шу кивнул:

— Учитель Ду, запишите это. Это действительно стоит обсудить.

Ду Сытун тут же начала делать заметки.

Однако Линь Шу снова обратился к Цзин Хэ:

— Цзин-гэ, а ты задумывался о том, какова основная функция нашего отдела обслуживания клиентов?

Цзин Хэ слегка опешил.

Цзюй Минфэн подумал: «Вот оно».

Цзин Хэ, немного помедлив, ответил:

— Решение сложных вопросов и техническая поддержка?

В конце концов, «Игры будущего» — это однопользовательские игры, и функции техподдержки здесь отличаются от многопользовательских. Линь Шу кивнул:

— Верно. Наш отдел обслуживания клиентов отличается от поддержки онлайн-игр. В онлайн-играх нужно решать различные баги, но в однопользовательских играх это не требуется. Мы не

можем вмешиваться в программы на компьютерах игроков, мы лишь предоставляем техническую поддержку и отвечаем на вопросы, когда у них возникают проблемы. Поэтому нам не нужно круглосуточное обслуживание, так как большинство вопросов не требуют немедленного решения.

Затем Линь Шу продолжил:

— Кроме того, нанимать трех-пяти дополнительных сотрудников для нас невыгодно. Послепродажное обслуживание действительно важно, но слишком большой штат техподдержки увеличит наши расходы, и эти деньги можно было бы потратить с большей пользой в других областях. К тому же, можем ли мы гарантировать, что наши сотрудники будут заняты каждый день? В любой компании простаивающий персонал — это пустая трата ресурсов.

Цзин Хэ задумался и понял, что его предложение было не совсем продумано. Он сказал:

— Однако с шести до десяти вечера все же нужен один сотрудник.

Линь Шу ответил:

— Я понимаю. Вопрос о найме я уже рассматриваю.

Затем он обратился к Ду Сытун:

— Учитель Ду, вам нужен редактор сайта, верно?

Ду Сытун ответила:

— Если это возможно, то было бы здорово.

Линь Шу кивнул:

— Хорошо!

Затем он снова повернулся к Цзин Хэ:

— Цзин-гэ, давайте поступим так: мы наберем несколько человек, а точное количество обсудим позже. Но эти люди должны быть техническими специалистами с хорошими навыками общения, даже выпускники вузов подойдут. Они будут совмещать функции технических консультантов и редакторов игр — то есть отвечать на звонки, а в свободное время проверять загруженные игры, общаться с загрузчиками и заниматься техническими вопросами и поддержкой сайта. Также мы создадим голосовой чат, где с восьми до десяти вечера будем отвечать на вопросы зарегистрированных пользователей, а также проводить лекции о процессе создания игр и проверки. Как вам такой план?

Цзин Хэ был поражен. План Линь Шу был настолько продуманным, что не только решал его проблемы, но и устранил недостатки его собственных предложений.

Более того, он понял, что этот план убивал сразу нескольких зайцев. Совмещение функций проверки игр и ответов на вопросы помогало новичкам быстрее разобраться в проблемах, а вечерние лекции значительно снижали нагрузку на техподдержку, так как некоторые пользователи могли получить ответы на свои вопросы, слушая других.

Цзин Хэ был впечатлен.

Линь Шу продолжил:

— Цзин-гэ, вы вместе с Чжэн-гэ займитесь набором персонала, скоординируйте свои действия.

Цзин Хэ и Чжэн Фанчэн согласились.

Затем Линь Шу сказал:

— Теперь о планах развития сайта. Мы уже договорились о рекламе на различных игровых платформах и форумах. Учитель Ду, я хочу, чтобы вы связались с несколькими известными китайскими сайтами оригинальных романов и обсудили сделку.

— ?! — удивилась Ду Сытун. — Какую сделку?

— Права на адаптацию в однопользовательские игры, — ответил Линь Шу. — Свяжитесь с несколькими популярными сайтами романов и найдите произведения с высоким рейтингом, интересными персонажами и сюжетом. Узнайте цены на права адаптации. Учитель Ду, решите, что лучше — получить права на персонажей или на весь текст, но цена за каждого персонажа не должна превышать 2 000, а за весь текст — 20 000. Если цена за произведение слишком высока, переходите к следующему. Если есть особенно популярные и качественные произведения, но цена слишком высока, спросите, можно ли получить права на создание фанатских модулей — то есть мы создадим сюжетные игры бесплатно, без коммерческого использования, с указанием авторства и продвижением, но без выплаты авторского вознаграждения. Мы также не будем взимать плату за скачивание и игру.

Ду Сытун была ошеломлена:

— Какую выгоду мы получим от этого?

Линь Шу улыбнулся:

— Мы привлечем пользователей благодаря популярности произведений. В бесплатных играх мы будем делать только сюжетные линии, без дополнительных игровых модулей, таких как управление, боевые стратегии и так далее. Все сюжеты и персонажи будут бесплатными, то есть их можно будет удалять и добавлять в другие игры, а также загружать другие платные модули... Это приведет к тому, что некоторые игроки, играя в бесплатные игры, купят интересующие их модули для улучшения игрового процесса, а существующие игроки скачают бесплатные модули для расширения возможностей. Это своего рода альтернативный способ рекламы.

Ду Сытун потратила несколько секунд, чтобы осмыслить его слова.

Она спросила:

— Не слишком ли мала цена в 20 000 за полный текст? Бесплатная адаптация может не понравиться авторам.

Линь Шу ответил:

— Это не мало. Сейчас права на адаптацию в однопользовательские игры ничего не стоят, это полностью рынок покупателя.

Ду Сытун возразила:

— Как так? В последние годы цены на IP (интеллектуальную собственность) только растут, рынок веб-романов очень горячий.

— Но это зависит от типа прав, учитель Ду, — сказал Линь Шу. — Не считая онлайн-игр, вспомните, сколько произведений были адаптированы в однопользовательские игры? И сколько из них — это популярные веб-романы с высокими ценами за права на экранизацию?

Ду Сытун задумалась, пытаясь вспомнить, но смогла назвать лишь пару игр, адаптированных из мужских веб-романов... И она поняла, что ни одно из этих произведений не было экранизировано.

<http://bllate.org/book/16614/1519876>