

Zákulisí Shoptet Marketplace: Jak funguje vývoj a správa doplňků?

29.10.2024 - Tereza Trajboldová | [Blog.shoptet](#)

Jak vypadá práce v týmu, který rozvíjí Shoptet Doplňky? Klárka, Kačí a Vedad sdílejí svou zkušenost s vývojem a správou doplňků, které usnadňují život tisícům e-shopařů.

Co jsou to vlastně Shoptet Doplňky? Můžete popsat, jak fungují, pro někoho, kdo o nich třeba nikdy neslyšel?

Klára: Tady s dovolením použiju přirovnání, jak to vysvětluju známým, kteří nemají k e-commerce žádný vztah. Shoptet doplňky fungují podobně jako aplikace, které si stahujete telefonu. Shoptet platforma uživatelům umožňuje vytvořit e-shop, ale pokud e-shopař potřebuje například účetní systém nebo marketingový nástroj na newslettery, najde je na Shoptet Marketplace jako doplněk – stačí jedno kliknutí a e-shop je propojen.

Kačí: Shoptet má na českém e-commerce trhu nespornou výhodu v obrovské síti partnerů, kteří tyto doplňky pro naše klienty na marketplace vyvíjí. Díky tomu totiž naši e-shopaři najdou v nabídce od drobných funkcí, které by si jinak nechávali vyvíjet individuálně za mnohonásobně více peněz, až po napojení na velké služby, které by sami ani napojit na e-shop nemohli.

Při počtu víc jak 40 000 e-shopařů totiž není možné, aby náš systém dokázal splnit úplně všechny potřeby našich klientů, protože ty bývají někdy velmi specifické. Ale je rozhodně možné, že takové požadavky zvládne vyřešit prostřednictvím doplňku od některého z našich šikovných API Partnerů.

Jakou agendu v týmu každý z vás zastává?

Vedad: Já nově vedu náš malý tým, kam i hledáme nového kolegu/kolegyni. Zajišťujeme celý cyklus doplňků: od začátku, když se s partnerem dohodneme na spolupráci po obchodní stránce, až po uvedení na tržiště. O doplňky se společně s partnery dále staráme, aby našim zákazníkům byly skutečně k prospěchu, a pomáhaly jim s dalším růstem jejich e-shopu.

Klára: Já mám v našem týmu na starost technickou část doplňků, tzn. velmi ve zkratce — aby doplněk vznikl a nadále fungoval, tak jak má.

Kačí, Veda a Klárka hledají do svého týmu novou posilu

Takže, Klárko, ty jsi spíš přes tu technickou stránku doplňků?

Klára: Ano, pokud bych to měla trochu víc rozvinout, tak moje pozice obnáší starost o partnera a jeho doplněk od startu až po konec vývoje, kdy spolu konzultujeme, jak doplněk správně vyvinout a jak k tomu správně využít naše API. Po konci vývoje mám pak na starost technické schválení doplňku (user testing + zajištění kontroly API aktivity a custom kódů na front-endu).

Schválením doplňku ale moje práce nekončí, partnerům jsem k dispozici i nadále, kdy spolu řešíme všechny jejich případné dotazy k API nebo doplňkům obecně, issues s naším API, na které při provozu narazili, podněty od klientů a další možnosti, jak doplněk vylepšit nebo rozšířit po technické stránce.

Mimo to máme pak s Kačí na starosti i část interních projektů, které se týkají hlavně zavádění

nových procesů uvnitř týmu a zlepšování spolupráce s ostatními týmy. To je pro nás hodně důležité, protože počet doplňků, partnerů a s tím i požadavky na náš tým neustále rostou a my chceme odvádět naši práci i nadále co nejlépe.

... a Kačí navazuje spolupráce s partnery?

Kačí: Já jsem pro naše API Partnery obvykle takovou vstupní branou do Shoptetu. Nabídky od partnerů na nové doplňky nám přicházejí neustále, a to v nižších desítkách měsíčně.

Společně s partnerem vedeme diskusi o možnostech vývoje nabízeného doplňku, co může našim klientům spoluprací nabídnout a jak bude případně taková spolupráce vypadat. Mou prací je pak nabídky spolupráce procházet a na pravidelných meetinzích je představit týmu, abychom společně vybrali ty, ve kterých vidíme přínos pro naše klienty, a dávají nám produktově i byznysově smysl.

V případě schváleného doplňku pak začíná naše společná cesta s partnerem. Během té spolu řešíme celou byznysovou část spolupráce, než se vůbec bude moci pustit do vývoje. Po dobu vývoje se pak o partnera i jeho doplněk stará Klárka, a já se k němu vracím, jakmile úspěšně doplněk dokončí a otestují.

Kromě této byznysové části mám na starost i marketing samotného doplňku – s Partnerem následně řešíme jeho uvedení na tržiště tak, aby se jeho prostřednictvím doplněk dobře prodával. A jak říkala Klárka, úzce spolupracujeme nejen s API Partnery, ale i s týmy uvnitř naší firmy, což tvoří nedílnou součást naší práce. Doplňky totiž nejsou něco na periferii Shoptetu, ale dotýkají se různou měrou téměř všech oddělení ve firmě. Je to skutečně nesmírně různorodá práce.

Důležité je držet si přehled a chladnou hlavu

Co na svojí práci vnímáte jako největší výzvu?

Vedad: Kromě externích výzev, tedy reagovat na požadavky partnerů, se kterými jsou nejvíce v kontaktu Kačí a Klára, jsou to pro mě ty výzvy interní. Pokud není spokojený tým, daleko se nedostaneme. Dále máme s tržišťem doplňků veliké plány do budoucna, zrealizovat je bude nějakou dobu trvat a něco stát. Já se tedy soustředím na to, aby všichni z firmy byli ze změny nadšení a chtěli se do proměny s námi společně pustit – a ty zdroje na to uvolnit (mrk mrk). Je to taková vnitřní diplomacie a to mě baví.

Klára: No, výzev by tu pár bylo... občas stačí, když se u nějakého doplňku objeví problém v provozu. To je pak výzva už jen stát uprostřed toho všeho, kdy se na vás z jedné strany valí nespokojené zprávy klientů skrze náš customer care tým a z druhé strany potřebujete vše v klidu a detailně probrat s partnerem, aby došlo k co nejrychlejší nápravě. A když se do tohoto mixu přidá ještě i chyba na naší straně (ano, nejsme dokonalí ☹), tak pak je to docela výživné žonglování mezi všemi stranami.

Kačí: Pracovat jen 8 hodin denně. Asi největší výzvou je pro mě občas udržet si přehled. Shoptet se neustále vyvíjí, roste produktově i personálně, máme řadu velkých projektů, bezpočet partnerů, stovky spuštěných doplňků a stovky v různé fázi vyjednávání a vývoje. Občas je to fuška :)

A co vám naopak dělá největší radost?

Vedad: Mně osobně to, jaká skvělá zpětná vazba se na práci Kačí a Kláry ke mně dostává. Opravdu, je to radost, protože to není samozřejmostí, a taky proto, že jsou neustále mezi mlýnskými kameny a daří se jim bravurně to všechno zvládat.

Klára: Mě opravdu moc těší, když partnera spolupráce s námi baví a odráží se to pak i na kvalitě jeho doplňků a spokojenosti klientů.

Kačí: Být součástí Shoptetu! Je totiž cítit, že i pro partnery ta spolupráce s námi hodně znamená, že je proto pro ně důležité, aby odváděli dobrou práci. A jsem nadšená z toho, že partneři začínají spolupracovat i mezi sebou a vzájemně si pomáhat, aby byl výsledek pro klienta ještě lepší. Moc mě baví, jak je ta práce dynamická a různorodá. A hlavně mám neskutečně inspirativní kolegy – motivují mě k tomu, na sobě nepřestávat pracovat a posouvat se.

Bez jakých toolů, nástrojů a dovedností se při své práci neobejdete?

Klára: Co se týče toolů, tam mám svoji „svatou trojici“ Slack, Asana a Jira. Slack pro každodenní komunikaci s kolegy, Asanu pro úkoly a projekty a Jiru pro řešení problémů a dotazů s API týmem.

U hard skills je to určitě dobrá znalost našeho API směrem k doplňkům. Na to mám u nás v týmu tak trochu monopol. U soft skills se pak neobejdu bez notné dávky trpělivosti – pokud se objeví nějaký urgent problém u doplňku, který musíme vyřešit rychle na úrovni API tým – Partner – Customer Care tým – Partner, tak je dovednost nezmatkovat a být v klidu víc než potřeba.

Kačí: Díky za tuhle otázku! Já totiž miluji tooly a nástroje! Zbožňuji z nich dostávat maximum, aby nám práci automatizovaly a usnadňovaly, takže je různě propojuji a sleduju nové vychytávky. Teď pracuji denně se Salesforce, Asanou a Slackem, které mám všechny, včetně kalendáře vzájemně propojené. Asana je samozřejmě úplně nejvíc! (Dala jsem si za cíl, že ji i Vedy bude mít rád) Kromě toho ale na každodenní bázi samozřejmě i další tooly, tužku a papír. A rozhodně aplikaci Forest a z ní zvuk deště do uší pro hluboký focus.

Vedad: Holky jsou někde jinde, u mě je to hlavně Kalendář a Slack, poznámky, Asana (ač nerad) a Excel. Tím, že se hodně potkávám a mluvím s lidmi, tak musím být organizovaný a umět říct, o co mi jde a čeho chci dosáhnout. Navíc to budu opakovat asi pořád: bez spolupráce napříč firmou se nikam nepohneme, takže nadchnout ostatní pro teamwork je pro mě klíčové!

Jak byste popsali kulturu ve firmě a v týmu?

Vedad: Na rovinu, lidi jsou tu fakt super, pod to se můžu s klidným svědomím ihned podepsat. Je to tu velmi otevřené, všichni jsou přátelští a příjemní. Třeba náš mini tým je toho důkazem!

Klára: Já mám na lidech u nás ráda vlídnost a ochotu – na to, kolik nás je a kolik máme týmů, jsem se nikdy nesetkala s tím, že by mě někdo odmítl nebo jakkoli jinak přede mnou zavřel dveře. Pokaždé, když mám nějaký dotaz nebo potřebuji něco otevřít a vyřešit, setkám se s pozitivní reakcí na druhé straně a ochotou vše probrat. Toho si moc cením, protože vím, že to není všude pravidlem.

Kačí: Tu pozitivní energii, která ve firmě vládne. V tomhle počtu lidí už to totiž není vůbec samozřejmé. Je tu milo a veselo, a když se pak řeší nějaká náročnější situace, tak držíme za jeden provaz, aby pak mohlo být zase veselo. On tu většinou špatný člověk moc dlouho nevydrží.

Do týmu teď hledáte posilu, jak si ideálně nového kolegu představujete?

Vedad: Co mě naučil můj bývalý šéf bylo, že hlavní je hlad se učit nové věci a chuť si převzít zodpovědnost na sebe. Tedy hledám zkrátka taky někoho, kdo se nebojí se věci doučit, chce něco dokázat a má iniciativu zajet postupy zlepšovat a dělat je efektivnějšími.

Příjemným bonusem je pak pozadí z technologické firmy, zkušenost s B2B prodejem nebo account managementem. Někdo, kdo zvládá komunikovat mile a příjemně, ovšem stále asertivně a rázně.

Všechno ostatní doučíme.

Kačí: Pečlivý, samostatný a zodpovědný. Všechno ostatní tě můžeme naučit; hodím ti na to task do Asany. ☐

Zaujala tě práce v našem týmu? Neváhej a přihlas se na pozici Account Managera pro Marketplace. Všechny informace najdeš na našem kariérním webu.

Jak se vám článek líbí?

Pro hodnocení klikněte na hvězdičku

-
-
-
-
-

Odeslat hodnocení

Průměrné hodnocení / 5. Počet hodnocení:

Zatím žádné hodnocení. Budte první!

<https://blog.shoptet.cz/rozhovor-marketplace-tym>