



Работа как сервис

Сергей Бережной

(специально для клуба Stratoplan.ru)



О чем я расскажу

- ▣ О своем опыте
 - Почему ИТ проекты идут к нам?
 - Разработка ПО как сервис
 - Основные законы сервиса в жизни разработчиков ПО
😊
 - Что такое позиционирование



Об авторе

- Program Manger в аутсорсинговой компании
 - Разработка и продвижение продуктов
 - Работа на внутренние проекты компании
 - Аутсорсинг
-
- Автор тренинга «Аутсорсинг как сервис».
 - Доклады на Software People, PM Labs, SEF и др.
 - Автор блога <http://anotherpm.com>



Работа ИТ команд как сервис



Почему выбирают нас?





Честно записываем

- ~~□ У нас умнее люди~~
- ~~□ У нас английский понятный~~
- ~~□ У нас лучше готовят программистов~~
- ~~□ Лучше часовой пояс~~
- ~~□ Ниже цена~~

- У нас лучше сервис – мы работаем понятнее

another
PM

Какой тип сервиса?





Какой тип сервиса

- Мы делаем услугу на заказ, без заказов нет услуги
- Не определяем то, что должно получиться
- Мы не пользуемся результатами своего труда

- Индивидуальный сервис
- Малое количество клиентов
- Мы «подстраиваем» услуги



Основные качества сервиса и как их улучшить



Предсказуемость

- Обещали – сделали
- Integrity основанное на ценностях
- Управление ожиданиями



Решение проблем

- Понимание проблемы. «Меня слышат»
- Нахождение причин проблем
- Решение проблем на основании вашего опыта
- **WWW – We hear, we care, we can**



Постоянное улучшение

- Быстро меняемся каждый день.
 - Атаковать себя (классно делается в Agile)
 - Атаковать конкурентов

- К хорошему быстро привыкают



Обратная связь

- Оценка Заказчиками
 - Настроить сбор обратной связи
 - Делать что-то на основании этих данных
- Оценка сотрудниками
 - Классно проводить ретроспективы



Позиционирование



Обычная работа или сервис?

- Мотивация на избежание «наездов»
- Фокус на себя
- Карьера внутри организации
- Мотивация на изменения
- Ориентация на Заказчика
- Постоянное обучение
- Большие возможности для роста

Работа

Сервис



Что я делаю хорошо?

- ▣ **Возвращаемся к принципам**
- ▣ Хорошо разбираюсь в управлении проектами
- ▣ Специализируюсь на Enterprise level аутсорсинговых проектах
- ▣ Интересуюсь темой взаимоотношений «Поставщик-Заказчик» и коучу команды
- ▣ Катализатор изменений в командах и компаниях
- ▣ Известный (уже 😊) участник ИТ сообществ



Позиционирование

- ▣ Оказываю сервис по запуску команд в аутсорсинге в больших проектах. Знаю, как работают большие компании и умею с этим работать. Постоянно внедряю изменения в процессе разработки как со стороны Заказчика, так и Исполнителя. Для решения особо сложных задач могу привлекать гуру ИТ рынка СНГ.



Выводы

1. Наша работа – это сервис и к ней можно применить законы сервиса.
2. Мы делаем индивидуальный и дорогой сервис, где каждый Клиент важен.
3. Хороший сервис базируется на:
предсказуемости, умении решать проблемы,
улучшениях и обратной связи
4. Предоставление сервиса мотивирует лучше,
чем «просто работа» 😊

«Работа как сервис» Stratoplan edition

Спасибо!

Сергей Бережной

<http://anotherpm.com>
sergeyb@anotherpm.com



anotherpm