



# 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](mailto:sergeyb@anotherpm.com)



anotherpm