

# Тянем заказчика за уши



# Проблематика: «сделайте то, ...»

## • **Заказчики**

- Заказывают IT часто впервые
- Не понимают возможностей и решений
- Перегружены текущей работой

## **Требования**

- Неточные
- Изменяющиеся
- Противоречивые

# Аксиома

«Залог успеха проекта –  
компетентность компании-  
поставщика IT и умение  
передать эту  
компетентность  
Заказчику»

# Что такое компетентность?

- Методология IT?
- Достаточные технические навыки?
- Наличие специалистов?
- Отсутствие программных ошибок?

Компетентность в IT похожа на  
компетентность в спорте.  
Нужно быть тренером команды  
и дать результат.

# Компетентность - это когда Вы знаете, понимаете и можете

- Разделение целей Заказчика
- Знание спектра возможностей
- Выбор наилучшего
- Терпеливое обучение Заказчика
- Предугадывание подводной части айсберга
- Тратить ресурсы эффективно
- Обеспечивать комфорт

# Задача

- Постановка целей
- Нарезка на этапы
- Реализация
- Решением пользуются
- Эффект от внедрения
- Комфорт заказчика
- Автономная работа



# Доверие Заказчика – ключ к успеху

- Не бывает мелких задач – дьявол в деталях
- Иногда делать то, что не заказывают
- Визуализация и проектирование
- Обучение на уровне ценностей



# IT-компания как психотерапевт

- Нужно менять Заказчика
- Дискомфорт изменений неизбежен
- Нельзя делать быстро – нужно подбирать скорость, с которой Заказчик может меняться и сохранять уровень комфорта и открытости

# Механика изменения бизнес-процессов

- Анализ AS-IS
- Моделирование решения
- Создание TO-BE
- Реализация
- Внедрение и обучение
- Настройка метрик
- Обратная связь и развитие

# Метрики

- Изначальная ориентация на метрики
- Приборная панель автомобиля
- Автоматизация метрик
- Мотивация сотрудников на выполнение метрик
- Деликатная честность при невыполнении
- Терпение при обучении Заказчика

# Выводы

- Захотеть совместного результата с Заказчиком и разделить ценности
- Засучить рукава для «мелких задач»
- Расширять компетентность в область Заказчика
- Передавать свою компетентность
- Сохранять терпение

Спасибо за внимание!

[a1@newsite.by](mailto:a1@newsite.by)