

# Customer's users experience

Алексей Шоркин



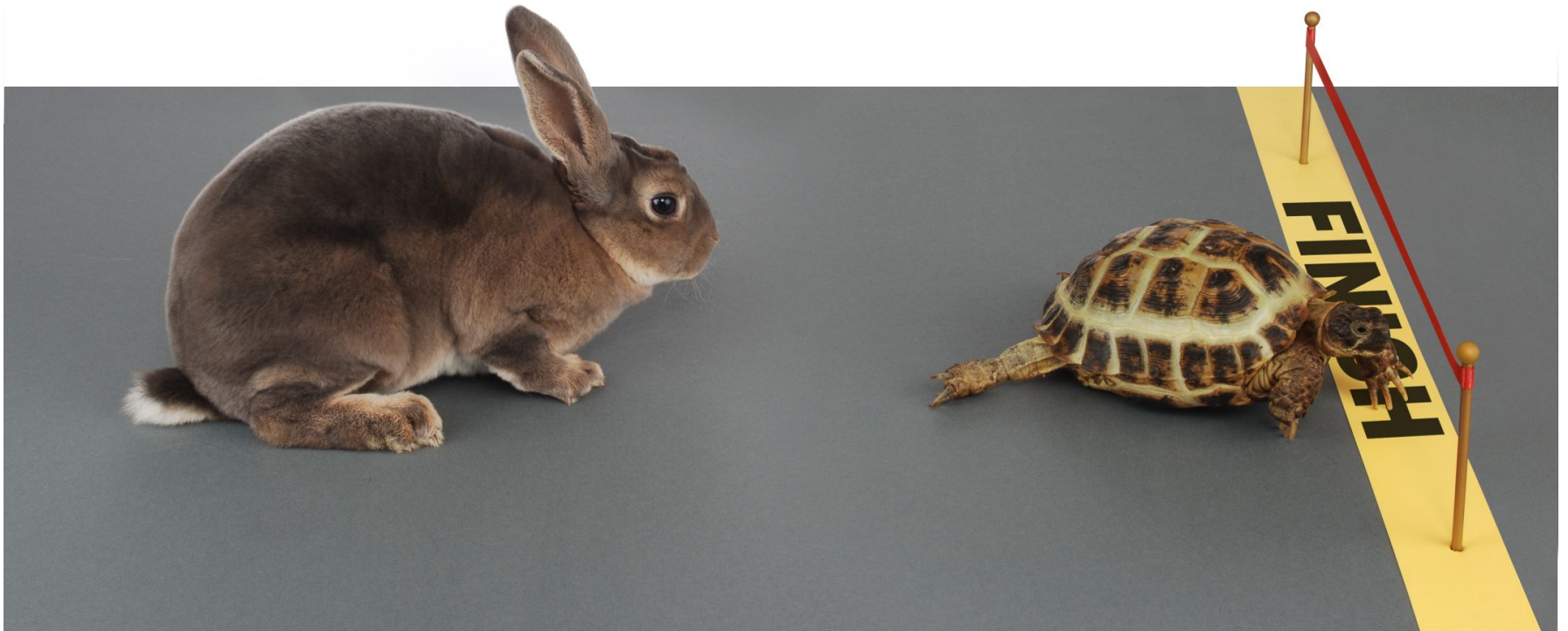
# Введение

- Пользователи "извне" гораздо больше описаны и изучены, чем пользователи "внутри" web-проекта
- Для успешного проекта даже от "звездных" профессионалов нужно подготовить и обучить команду Заказчика, внедрить процессы, обеспечить будущий контроль

# 1. Аксиомы

- Люди всегда противятся дополнительным обязанностям и новым процессам
- Задачи, которые выполняются впервые, всегда делаются хуже в последующие разы
- С персонала Заказчика не снимают текущих обязанностей
- Никто не будет делать дополнительной работы **БЛЕСТЯЩЕ** и "за бесплатно"

# Задача – достигнуть успеха совместно с командой Заказчика



## 2. Виды рисков на стороне команды Заказчика

- узкое место: Задержка сроков запуска проекта, сдвиг "хвоста"
- невыделение формальной обязанности или «вечерний кружок по интересам»
- некачественное выполнение функций
- ненормативное выполнение функций
- ухудшение отношений с Исполнителем
- проект «в стол»

# 3. Факторы успеха

- изначально правильный подход со стороны компании-исполнителя
- внимание и поддержка со стороны руководства Заказчика



# 4. Устав проекта и регламенты

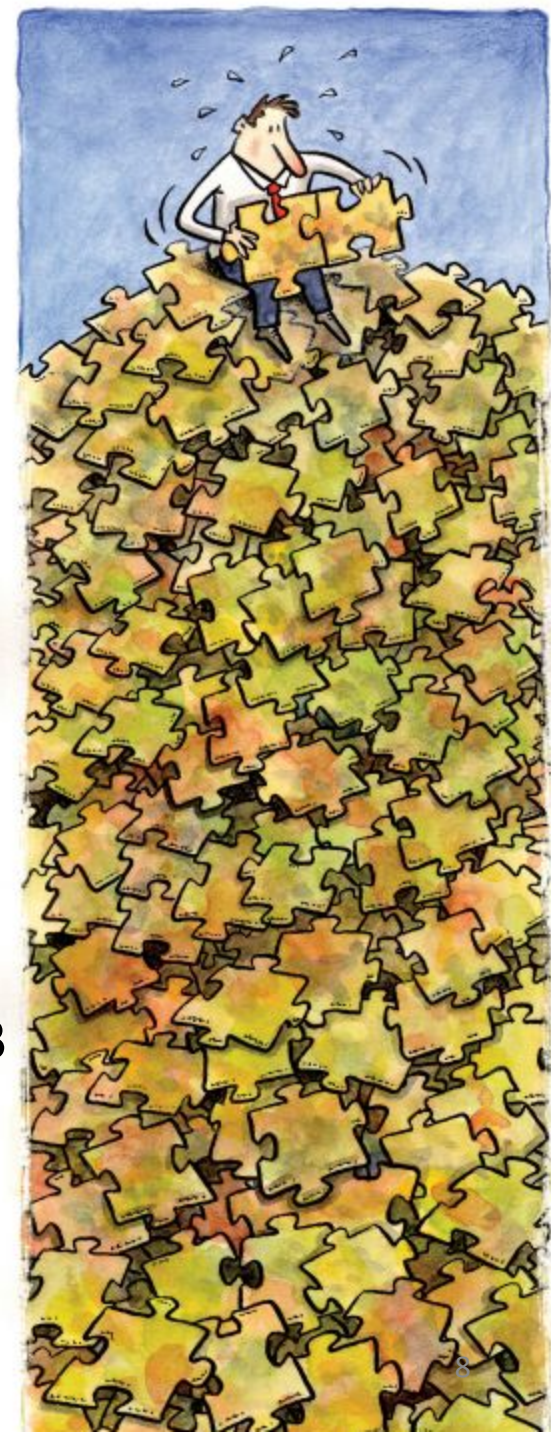
- основные роли
- критические задачи и сроки
  - инициация, сбор информации, подготовка решения, согласование, исполнение, контроль, завершение
- процессы и функции
- регламенты и инструкции
- ответственность





# 5. Типовые роли Заказчика в web-проектах

- управление проектом
- подготовка контента
- администратор проекта
  - обновление новостей
  - обновление каталога
  - обновление прайса
- оператор приема заявок/ заказов
- онлайн-консультант
- технический (IT) специалист





## 6. Как мотивировать команду Заказчика?

- "Пистолеты" и "Морковки"
- залог успеха: **не** дать возможности персоналу Заказчика **не** сделать свою часть и одновременно замотивировать на выполнение
- дать выбор не между 0 и +, а между - и +



# Мотивация «Пистолетом»

## Добро пожаловать в наш проект!



# 7. Виды воздействия на команду Заказчика или "Пистолеты"

- доведение приоритета со стороны руководства
- “мы не можем выполнить волю акционеров”
- дедлайны: подпишите спецификацию, даем 2 дня.
- в рабочем режиме докладывать менеджеру. 2 письма-напоминания, 3 - в копию менеджера
- стиль: вежливость, но настойчивость
- показать взаимосвязи и потери
- счет на простой как крайний случай

# 8. Виды мотивации персонала Заказчика или "Морковки"

- «Ваш вклад в дело фирмы»
- соавторство участие в инжиниринге
- похвала перед руководством
- уважение команды Исполнителя
- комфорт и "пицца в офис"
- \$ - премиальная мотивация



# 9. Поддержка процессов

- Тренировки - заранее
- Периодический контроль
- Документирование нормативов
- Мониторы и емейл-уведомления
- Метод «Таинственного покупателя»
- Рука на пульсе – всегда путь к расширению проекта 😊

# 10. Выводы

- Команда Заказчика важна для успеха
- От команды Заказчика нельзя ждать чудес
- Важно с самого начала поставить процесс участия и регламент совместной работы
- Нужны не только «Морковки», но и «Пистолеты»



# Спасибо за внимание!

## Готов ответить на вопросы.

- Алексей Шоркин
- [a@newsite.by](mailto:a@newsite.by)
- [www.newsite.by](http://www.newsite.by)

**NO** **НОВЫЙ САЙТ**  
интернет-агентство

