

# Сервис в процессе создания веб-системы: построение лучшей практики отношений между Заказчиком и Исполнителем.

Президент компании Individ – Роман Овчинников



**Сравнение двух подходов по деньгам и результатам**  
**Посчитать roi по процентам**  
**О чем будем говорить?**  
**Последняя страница как у этой презентации**

Роман  
Овчинников  
Президент  
Individ  
Company

1. Какой продукт является современным в 2005-2006 году?
2. Как идет предпроектный процесс и какие парадоксы в нем есть?
3. Преимущества разработчиков: мнимые и реальные?
4. Производство проекта
5. Поддержка проекта: что можно и нужно делать?





# Опыт: более 150 клиентов, более 500 проектов

Роман  
Овчинников  
Президент  
Individ

company

## Дистрибуция



## Финансы



## Топливо-энергетический комплекс



## IT и связь



## Промышленность



## Профессиональные услуги



## Интернет-проекты



## Общество и государство



## Студии веб-дизайна

**Выгода:** получение информации о «Битрикс: Управление сайтом» и улучшение своих потребительских характеристик через изучение успешного сервисного опыта

**Веб-мастера компаний, которые будут делать (поддерживать) свою веб-систему сами в любом случае**

**Выгода:** получение информации о «Битрикс: Управление сайтом»

## Заказчики проекта (CMS + сервис)

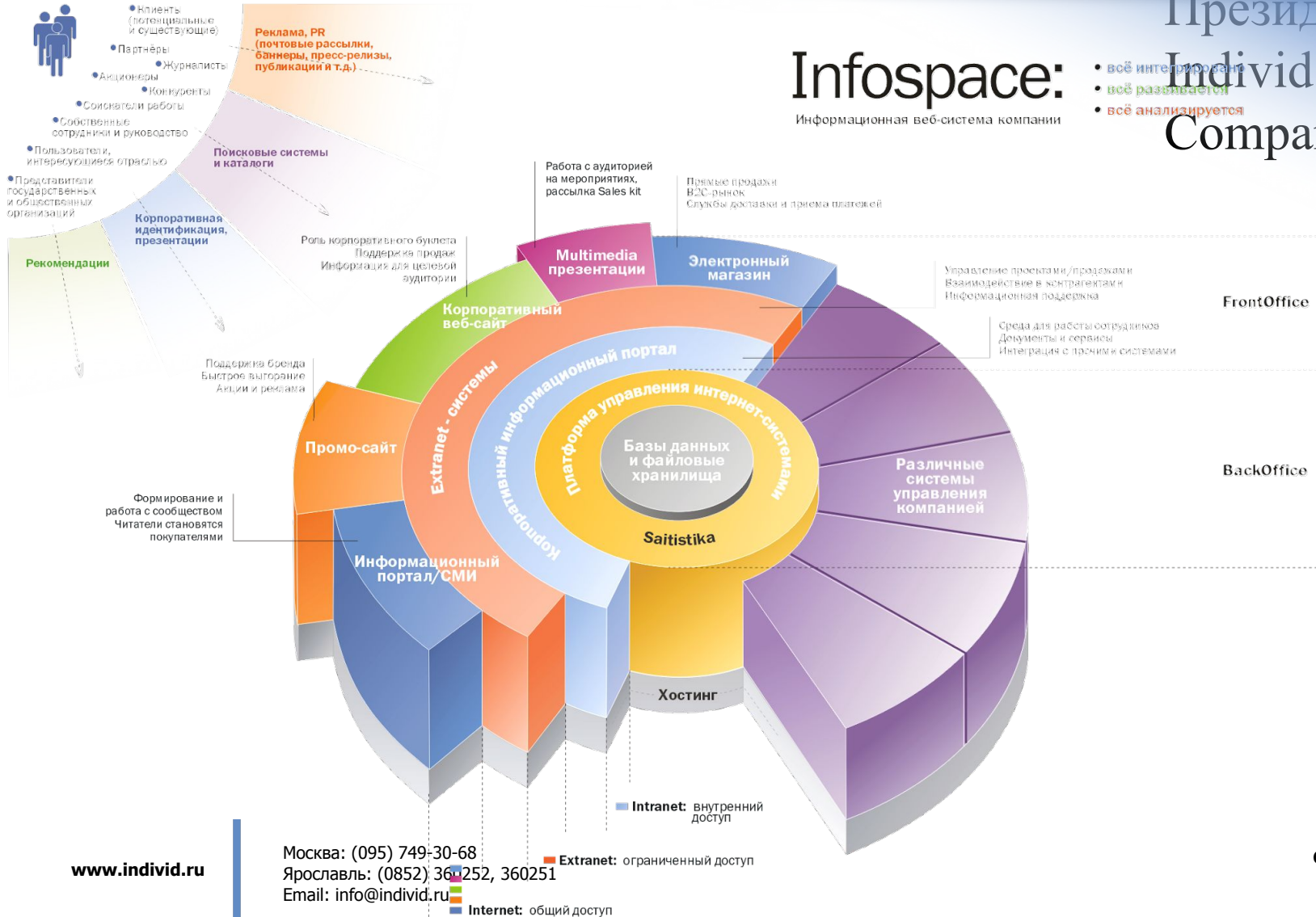
**Выгода:** понимание процесса работы с разработчиком и упреждающий менеджмент рисков. Улучшение выбора партнера.

# РЫНОК ВЕБ-ДЕВЕЛОПМЕНТ

## Infospace:

Информационная веб-система компании

- всё интегрируется
- всё развивается
- всё анализируется



Параметр	Малая компания (менее 5 сотрудников)	Средняя компания (20-50 сотрудников)	Крупная компания (более 100 сотрудников)
Комплексное обслуживание	Невозможно	С привлечением партнеров личное отношение к проекту, внимание высшего руководства, абсолютно мотивированного на результат	Своими силами или с привлечением партнеров
Скорость работы	Высокая или средняя, исполнение позже срока	Средняя, исполнение в срок	Низкая или средняя, исполнение в срок
Безопасность и конфиденциальность	Не обеспечивается	Обеспечивается	Обеспечивается
Инфраструктурные затраты в общей стоимости	Низкие	Средние	Высокие
Максимальный масштаб проектов	500-800 человеко-часов	3000-5000 человеко-часов	5000+ человеко-часов
Качество и глубина тестирования	Низкое (отсутствует)	Среднее или высокое	Среднее или высокое
Возможность изменение проекта в ходе работы	Вариативность высокая, не системная (с выходом из под контроля)	Вариативность средняя, системная (контроль затрат и сроков)	Вариативность низкая, системная (контроль затрат и сроков)
Сервисы внедрения	Несистемная документация	Системная документация, обучение	Системная документация, обучение, внедрение
Учет стандартов	Нет	Формальное соответствие промышленным стандартам, внутренние чеклисты	Сертификация компаний-производителей, внешний аудит



## 1. Естественные ограничения

1. возрастные организационные
2. ограничения руководства
3. финансовые ограничения
4. ограничения по персоналу

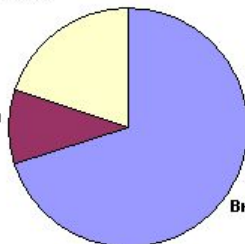
2. Возможность изменять приоритеты и этапность, выделяемые ресурсы и акценты. Нет и не бывает стратегии без изменений

3. Достаточно компактный объем (не более 100 строк)

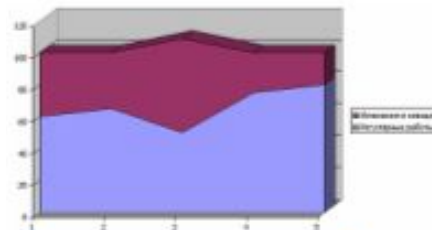
## Примерное разделение времени

Бизнес и его обеспечение  
(стратегия, финансы,  
маркетинг, продажи,  
персонал, системное  
администрирование, офис)  
20%

Внутренние проекты  
10%



Внешние проекты  
70%



Текущих ресурсов на реализацию стратегии очень мало. Все ресурсы компании поглощены операциями

## Часы:

**10 чел \* 180 = 1800 общий массив часов.**

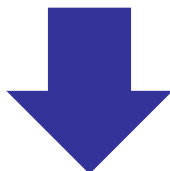
**Из них продаваемое время (утилизация на коммерческие проекты) (это НАСТОЯЩЕЕ компании) = около 70% (1260 часов), то есть остается только 540 часов на стратегию (это БУДУЩЕЕ компании).**

Примерно то же самое и по финансам. В этих условиях развиваться веб-девелопер не может. И весь бизнес превращается в частно-предпринимательский («накорми участников бизнеса»)

Хотя бы какой-то рычаг появляется с численности 20 человек.

ЛУЧШИЙ ПОДРЯДЧИК

Как обычно  
рекламируются веб-  
разработчики ?



1. У нас можно «все»
2. У нас приемлемая цена
3. У нас хорошая команда
4. У нас высокое качество
5. Мы обслуживаем индивидуально
6. Мы молоды и энергичны

## Но это:

1. НЕ ВАЖНО ДЛЯ ЗАКАЗЧИКА
2. НЕЛЬЗЯ ИЗМЕРИТЬ
3. ЕДИНООБРАЗНО У ВСЕХ

А что же ждет клиент?

А чего боится клиент?

## Дэвид Майстер:

1. **Я чувствую себя неуверенно**
2. **Я чувствую угрозу**
3. **Я несу личный риск**
4. **Я хочу решить это позже**
5. **Я не хочу раскрывать секреты бизнеса**
6. **Я чувствую себя недостаточно осведомленным**
7. **Я скептик**
8. **Я волнуюсь, будет ли мне предложено то, что мне нужно, а не то, что есть**
9. **Я мало кому доверяю**

### Идеальное агентство по мнению **Oracle** :

- Имеет представление о бизнесе клиента и целевой аудитории
- Следит за шагами конкурентов, предлагает ответные ходы
- Предлагает решения, а не спрашивает «что делать»
- Часто подкидывает интересные идеи
- Находит оригинальные решения поставленных задач
- Менеджеры приятны, умы, организованны, всегда на местах или доступны
- Входит в ситуацию, готово на уступки
- Реалистичный бюджет, высокое качество работ и исполнение в срок
- Может проконсультировать, помочь советом, контактами
- При необходимости может работать очень оперативно
- Держит свои обязательства, готово нести финансовые потери
- Не мелочится

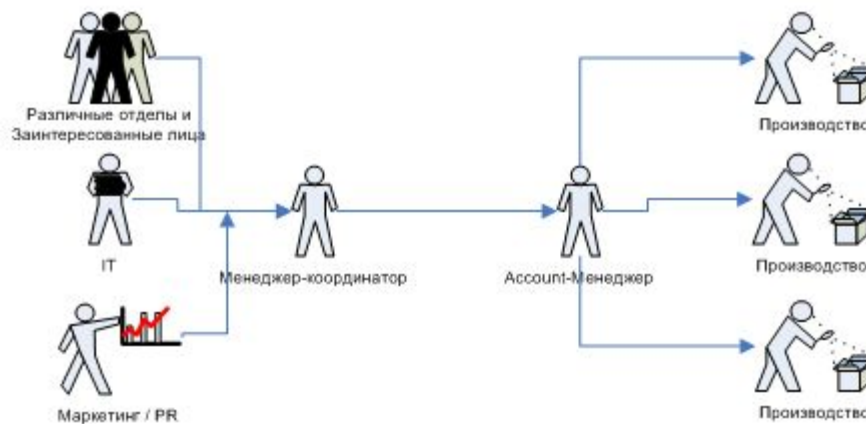
### По мнению Брайана Хейвуда (Аутсорсинг 2002)

1. **Доверие**
2. **Надежность**
3. **Гибкость**
4. **Навыки**
5. **Экономия**
6. **Обслуживание**
7. **Управление**
8. **Кадры**

**Таким образом, конкуренция за клиентов будет постепенно переходить в область психологии сервиса, а не продукта**

<b>Время</b>	<b>Экономит до 100% календарного времени (экспертное заключение) Экономит до 100% временных затрат (экспертное заключение)</b>
<b>Деньги</b>	<b>Стоит не дороже (в общем случае) чем внутреннее создание если учитывать качество. При пренебрежении качеством можно сэкономить.</b>
<b>Опыт / качество</b>	<b>Как правило, в разработку вкладывается вся экспертиза и анализ. По оценке Individ современная система должна отвечать более чем 2000 пунктов требований</b>
<b>Контроль</b>	<b>Внутренние специалисты не имеют должной мотивации. Есть 100% контроль затрат.</b>
<b>Человеческие ресурсы</b>	<b>Занимаются более специализированными для компании функциями</b>

**Таким образом, наиболее оптимальная структура для Заказчика:**



ПЕРЕД ПРОЕКТОМ...

### ПАРАДОКСЫ:



На выбор разработчика компании затрачивают от 100 до 500 часов. При внутренней себестоимости часа сотрудника = \$20 общая стоимость ВЫБОРА = от \$2000 до \$10000 (с учетом косвенных потерь – в 2-3 раза больше), что примерно равно разнице между «дорогим и качественным разработчиком» и «небольшой студией дизайна».



Проводится у клиента по специальному вопроснику.  
Общее время – около 1 часа.

Примерный план встречи:

1. Бизнес-анализ
2. Предметная область и требования к веб-системе
3. Специальные вопросы
4. Предварительные демонстрации

Интервьюирование поможет Individ Company понять или уточнить требования, сформировать точное представление о задачах проекта.



Проводится внутри компании Individ  
Общее время – около 8-12 часов.

Примерный план подготовки:

1. Анализ требований
2. Подготовка идей и предложений
3. Подготовка презентации
4. Цикл доработок и исправлений

Подготовка поможет Individ Company структурировать свои мысли, проанализировать бриф клиента, сделать предложение наиболее адекватным ожиданиям



Проводится у клиента по специальному вопроснику.  
Общее время – около 1 часа.

Примерный план встречи:


1. Бизнес-анализ
2. Предметная область и требования к веб-системе
3. Специальные вопросы
4. Предварительные демонстрации

Интервьюирование поможет Individ Company понять или уточнить требования, сформировать точное представление о задачах проекта.

**1 часть: Сервис**  
= часовая ставка  
\* ожидаемые часы

**2 часть: CMS**  
= fixed price

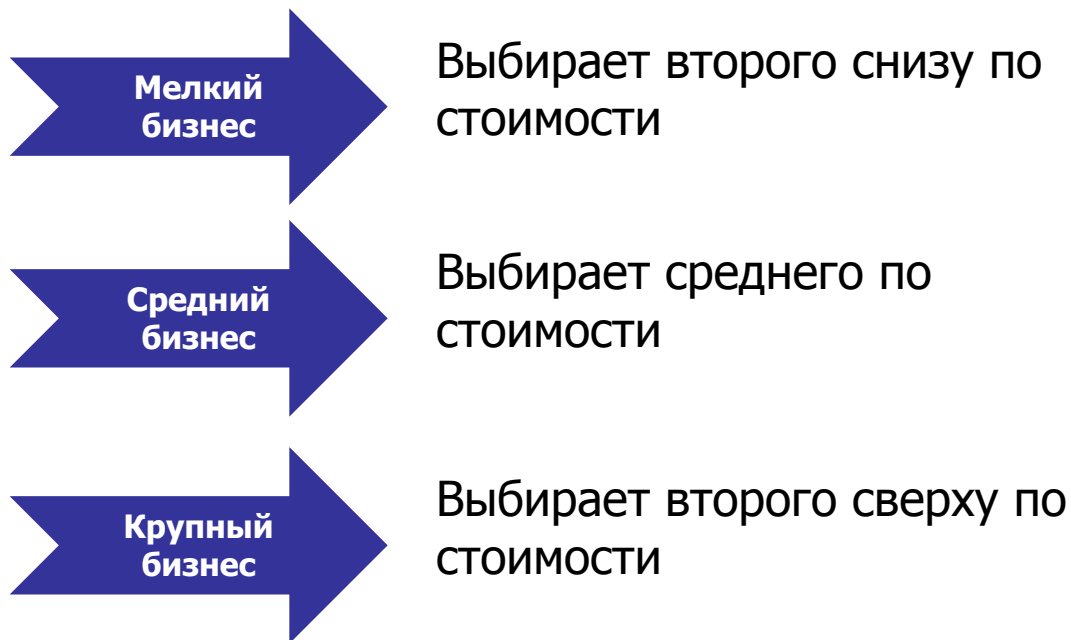
**3 часть: Hardware**  
= fixed price

	A	B	D	E	F	G	H	I
1	<b>Коммерческое предложение / Бюджет</b>		Контактная информация: Роман Овчинников/Надежда Абрамова, info@individ.ru, (095) 749-3068					
2	Internet - Extranet - Intranet Solutions Provider 		<b>КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ</b>		<b>КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ</b>		<b>КОРПОРАТИВНЫЙ ПОРТАЛ</b>	
3	<b>Для заказчика: НАЗВАНИЕ</b>		<b>ВАРИАНТ 1</b>		<b>ВАРИАНТ 2</b>		<b>ВАРИАНТ 3</b>	
21	<b>Услуги разработки (отдельный договор, оплата 30%+40%+30%)</b>	<b>Ставка в час</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Стоимость статьи</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Стоимость статьи</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Стоимость статьи</b>
22	Управление проектом (документы, задания, контроль)	16 €	110	1 762 €	110	1 762 €	112	1 786 €
34	Творческие работы и художественный дизайн	12 €	80	960 €	80	960 €	80	960 €
38	Графические работы (графические элементы)	10 €	8	80 €	8	80 €	6	60 €
42	Проектирование и прототипирование	14 €	59	819 €	59	819 €	54	755 €
47	Кодирование (статические HTML-шаблоны)	8 €	66	530 €	66	530 €	79	634 €
51	Программирование	14 €	156	2 184 €	156	2 184 €	156	2 184 €
55	Интеграция, импорт и экспорт данных	15 €	0	0 €	0	0 €	0	0 €
60	Публикация материалов (тестовые, до 20)	5 €	6	30 €	6	30 €	6	30 €
66	Написание текстов и документирование	15 €	5	70 €	5	70 €	5	70 €
70	Тестирование	8 €	21	169 €	21	169 €	22	177 €
79	Обучение (работа с системой управления)	14 €	4	56 €	4	56 €	4	56 €
84	Администрирование	12 €	15	180 €	15	180 €	15	180 €
93	Разное (мелкие неучтенные работы)	10 €	16	159 €	16	159 €	16	162 €
94	<b>Скидка (если предоставляется)</b>			0%		0%		0%
95	<b>ИТОГО за услуги (включая НДС)</b>		<b>546</b>	<b>6 999 €</b>	<b>546</b>	<b>6 999 €</b>	<b>555</b>	<b>7 054 €</b>
96	<b>Дополнительные опции (не вошли в общую оценку)</b>		<b>Количество часов</b>	<b>Стоимость статьи</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Стоимость статьи</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Стоимость статьи</b>
123	Название 1		28	378 €	0	0 €	0	0 €
125	Название 2		0	0 €	0	0 €	0	0 €
126	Название 3		0	0 €	0	0 €	0	0 €
127								
128	<b>Поставка программного обеспечения (отдельный договор, предоплата 100%)</b>		<b>Saïtistika 4.0</b>		<b>Битрикс Эксперт</b>		<b>Saïtistika 4.0</b>	
129	Платформенное ПО (если требуется)			0 €		0 €		0 €
130	CMS-сервер (система управления сайтом)			1 999 €		760 €		1 999 €
131	<b>Скидка (если предоставляется)</b>			500 €		0 €		500 €
132	<b>ИТОГО за программное обеспечение (включая НДС)</b>			<b>1 499 €</b>		<b>760 €</b>		<b>1 499 €</b>
133								



Вы не сможете заранее определить факторы принятия решения в вашу пользу, даже если спросите напрямую или получите формулу.

Но если хотите, мое **предположение**, то в условиях тендера при составлении таблицы и **прочих относительно равных**:

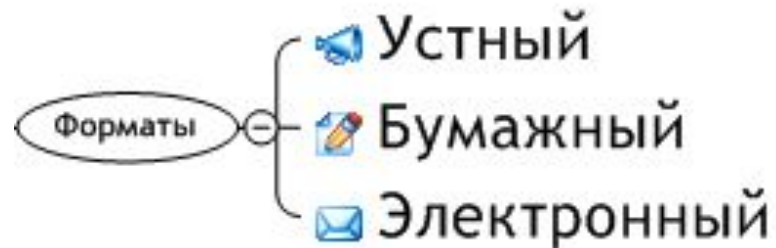


## Сроки:

Все очень просто:  
на рынке  
веб-девелопмент  
принято вводить  
заказчика в  
заблуждение  
в 2-5 раз.


## Примерный план предложения

- Бизнес-анализ текущей ситуации (10 мин)
- Описание предлагаемой web-системы (анализ требований) (15 мин) **ПРОДУКТ**
  - Дизайн
  - Информация
  - Функционал фронтфиса
  - Функционал бэкофиса
- Реализация проекта (10-15 мин) **СЕРВИС**
- Бюджет и финансирование проекта
- Поддержка и развитие (5-10 мин)
- Информация о компании-разработчике (5 мин)
- Заключение (5 мин)



**ТАКИМ ОБРАЗОМ, заказчик получает полностью проработанную и продуманную концепцию для своего ресурса **без риска** для себя**

## ПАРАДОКСЫ:



На принятие решения компании затрачивают от 20 до 200 дней (в среднем, около 90). Таким образом, на принятие решения (это анализ предложений = 3 часа и принятие предложения = 0.1 часа). Всего = 3.1 часа.

То есть ВЫБОР в среднем РАВЕН времени производства среднего проекта (объемы от 800 до 1400 часов)

Можно посчитать потери от 3 месяцев отсутствия сайта (или его присутствия в недостаточно качественном виде)

## ПАРАДОКСЫ:

- Клиенты оценивают условную сложность проекта в 3-5 раз меньше требуемого
- Клиенты в 90% случаев обещают сроки и обязательства, которые не выполняются в ходе проекта в 95% случаев (информация, выделенные ресурсы, скорость принятия решений)
- Клиенты не понимают (не принимают) консалтингового понятия «час», все равно опредмечивая услугу

## Общие сведения о системе

### Роли

### Требования к информационной инфраструктуре

### Общее устройство системы

Карта фронтофиса веб-системы

Объемы информации

Многоязычность

Оптимизация с учетом требований поисковых систем

### Требования к технической инфраструктуре

Аппаратная платформа

Программная платформа

Технологии

Хостинг

Производительность

Безопасность

### Требования к функциональности (каждая отдельно)

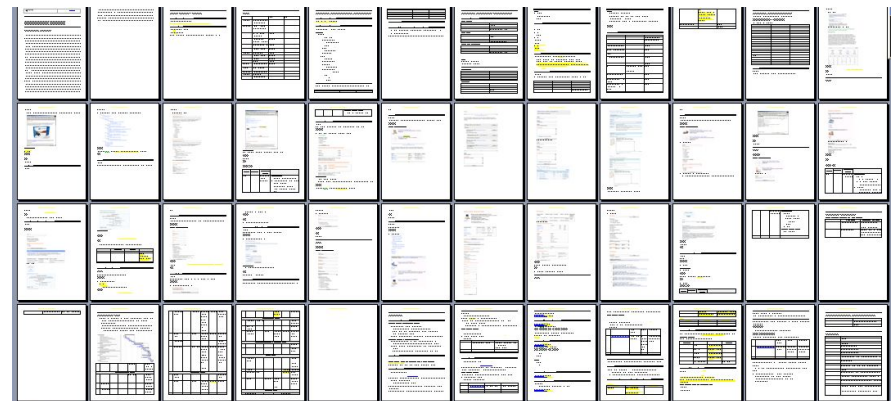
### Требования к интеграции

### Требования к интерфейсу

### Календарный план

### Процедуры (каждая отдельно)

**30-50 страниц необходимо!**

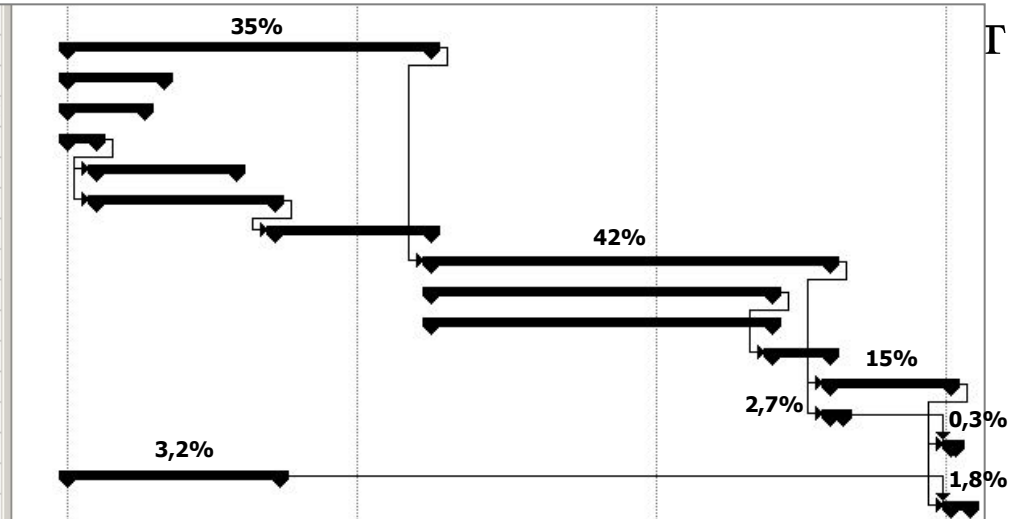


# РАЗРАБОТКА

Параметр	Разработка традиционная «Под ключ»	Разработка «Итерационная»
Стоимость первого этапа	P	0.2P – 0.5P
Стоимость полная	P	1.2P – 3P В начале проекта - неизвестно
Срок первого этапа	T	5-15 рабочих дней В начале проекта – неизвестно
Срок полный	T	0.8T – 2T
Специалистов в одном этапе	8-12	3-6
Максимальный масштаб этапа	4000 человеко-часов	200 человеко-часов
Основные достоинства / недостатки	Система передается только «под ключ».	Заказчик получает систему <b>БЫСТРО</b> / хотя и не готовую. Большое число ограничений.

Принципиальный календарный план проекта выглядит следующим образом:

1	ПРОЕКТ
2	ПРОЕКТИРОВАНИЕ
3	Анализ бизнес-процессов
7	Проектирование и апробация интеграции
11	Каркас прототипа
16	Макет
27	Полный прототип
33	Скетч
42	РАЗРАБОТКА
43	Программирование
61	Работа с данными
67	Интеграция с внешними системами
70	ТЕСТИРОВАНИЕ
78	ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ
80	ОБУЧЕНИЕ
82	ПОДГОТОВКА СЕРВЕРА
85	ПУБЛИКАЦИЯ И ЗАПУСК



Планируемый **реальный** срок разработки веб-системы — около **40-60** рабочих дней (уточнится в ходе подготовки Технического Задания). **Срок зависит ОТ СКОРОСТИ РАБОТЫ ЗАКАЗЧИКА.**

При составлении календарного плана применяются следующие принципы:

1. Разделение всей работы на этапы (5-6 основных и 2-5 внутри каждого основного)
2. Закрепление ответственной стороны за каждый этап
3. Определение продолжительности каждого этапа
4. **Определение относительности между этапами (то есть при задержке внутри одного этапа, продолжительность проекта остается той же, но окончание работ отодвигается). Только такой способ позволяет снять конфликты по длительности и избежать проблем с ресурсами и планированием.**

№	Наименование этапа	Начало этапа	Конец этапа	Составляющие задачи	Ответственный	Формулы расчета сроков
<b>Проектирование (35%)</b>						
1	Анализ работ	ДД-М+0	Д1+М+0,Д1	Д1 - день анализа работ	Заказчик	Заказчик предоставляет исходные данные
2	Создание каркаса прототипа	Д1+Д+1	Д1+Д+1	Проектирование каркаса прототипа	Исполнитель	Проектирование каркаса прототипа
3	Создание первого макета дизайна	Д1+Д+1	Д1+Д+6	Создание макета дизайна	Исполнитель	Согласование макета дизайна
4	Создание макета дизайна	Д1+Д+1	Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0	Создание макета дизайна	Исполнитель	Согласование макета дизайна
5	Создание полного прототипа	Д1+Д+1	Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0	Создание полного прототипа	Исполнитель	Согласование полного прототипа
6	Создание второй версии макета	Д1+Д+1	Д1+Д+6	Создание второй версии макета	Исполнитель	Согласование второй версии макета
7	Создание окончательной версии макета	Д1+Д+1	Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0	Создание окончательной версии макета	Исполнитель	Согласование окончательной версии макета

№	Наименование этапа	Начало этапа	Конец этапа	Составляющие задачи	Ответственный	Формулы расчета сроков
<b>Разработка (42%)</b>						
8	Создание первой версии системы	Д1+Д+1	Д1+М+0	Создание первой версии системы	Исполнитель	Согласование первой версии системы
9	Уточнение системы	Д1+Д+1	Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0	Уточнение системы	Исполнитель	Согласование системы
10	Публикация данных	Д1+Д+1	Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0	Публикация данных	Исполнитель	Согласование публикации данных
<b>Тестирование (15%)</b>						
11	Тестирование системы	Д1+М+0, Д1+М+0	Д1+Д+6	Тестирование системы	Исполнитель	Согласование тестирования системы
12	Проверка работоспособности системы	Д1+Д+1	Д1+Д+2	Проверка работоспособности системы	Исполнитель	Согласование проверки работоспособности системы
13	Тестирование системы	Д1+Д+1	Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0, Д1+М+0	Тестирование системы	Исполнитель	Согласование тестирования системы
<b>Документирование и обучение (3%)</b>						
14	Документирование	Д1+Д+1	Д1+Д+3	Документирование	Исполнитель	Согласование документирования
15	Обучение	Д1+Д+1	Д1+Д+3	Обучение	Исполнитель	Согласование обучения
<b>Запуск (5%)</b>						
16	Подготовка сервера	Д1+Д+1	Д1+Д+1	Подготовка сервера	Исполнитель	Согласование подготовки сервера

Формат календарного плана для подписания

ROI



## ROI

- Наиболее остро стоящая проблема перед developers
- Единственный способ заставить

А	В
<b>1 метод – Обращения клиентов</b>	
<p>Благодаря наличию веб-сайта в компанию за год обращается __ новых клиентов, которые полностью покрывают затраты на создание и поддержку системы. Необходимо поддерживать систему подсчета обращений клиентов.</p>	
<b>Формат расчета</b>	
Стоимость создания сайта (\$)	10000
Стоимость годовой поддержки (\$)	10000
Стоимость организации посещений (\$)	5000
<b>ВСЕГО ЗАТРАТЫ ЗА ГОД:</b>	<b>25000</b>
Прибыль от одного обычного клиента за год	3000
Всего клиентов новых благодаря сайту	50
<b>ОБЩАЯ ПРИБЫЛЬ ОТ НОВЫХ КЛИЕНТОВ:</b>	<b>150000</b>
ROI проекта по методу	<b>125000</b>

C	D
<b>2 метод –</b>	
<b>Пофункциональный доход</b>	
Каждый сайт выполняет несколько функций каждую из которых можно посчитать отдельно.	
<b>Формат расчета</b>	
Стоимость создания сайта (\$)	10000
Стоимость годовой поддержки (\$)	10000
Стоимость организации посещений (\$)	5000
<b>ВСЕГО ЗАТРАТЫ ЗА ГОД:</b>	<b>25000</b>
Стоимость полного цикла работы с претендентом	250
Стоимость аналогичной операции на сайте (\$)	50
Число кандидатов в год	100
<b>ВСЕГО ЭКОНОМИЯ по ФУНКЦИОНАЛУ</b>	<b>12000</b>
Всего аналогичных функциональностей на сайте (например, информационное сопровождение клиента)	8
<b>ВСЕГО ПО ВСЕМ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЯМ</b>	<b>96000</b>
<b>ROI проекта по методу</b>	<b>71000</b>

E	F
<b>3 метод – Стоимость «от противного»</b>	
Какой ущерб (недоприбыль) будет нанесен компании в случае, если потенциальный клиент не обнаружит профессионального и удобного сайта?	
<b>Формат расчета</b>	
Стоимость создания сайта (\$)	10000
Стоимость годовой поддержки (\$)	10000
Стоимость организации посещений (\$)	5000
<b>ВСЕГО ЗАТРАТЫ ЗА ГОД:</b>	<b>25000</b>
Прибыль от одного обычного клиента за год	2000
Количество потерянных контрактов в год (если нет сайта)	30
<b>ОБЩИЕ УБЫТКИ</b>	<b>60000</b>
ROI проекта по методу	<b>35000</b>

24		
25	<b>СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ</b>	
26		
27		
28		
29	<b>Сумма всех вложений</b>	25000
30		
31		
32	1 метод	125000
33	2 метод	71000
34	3 метод	35000
36		
37	<b>Средняя прибыль (\$)</b> по всем методам	<b>1051500</b>
38	(в целом от данного проекта)	
39		

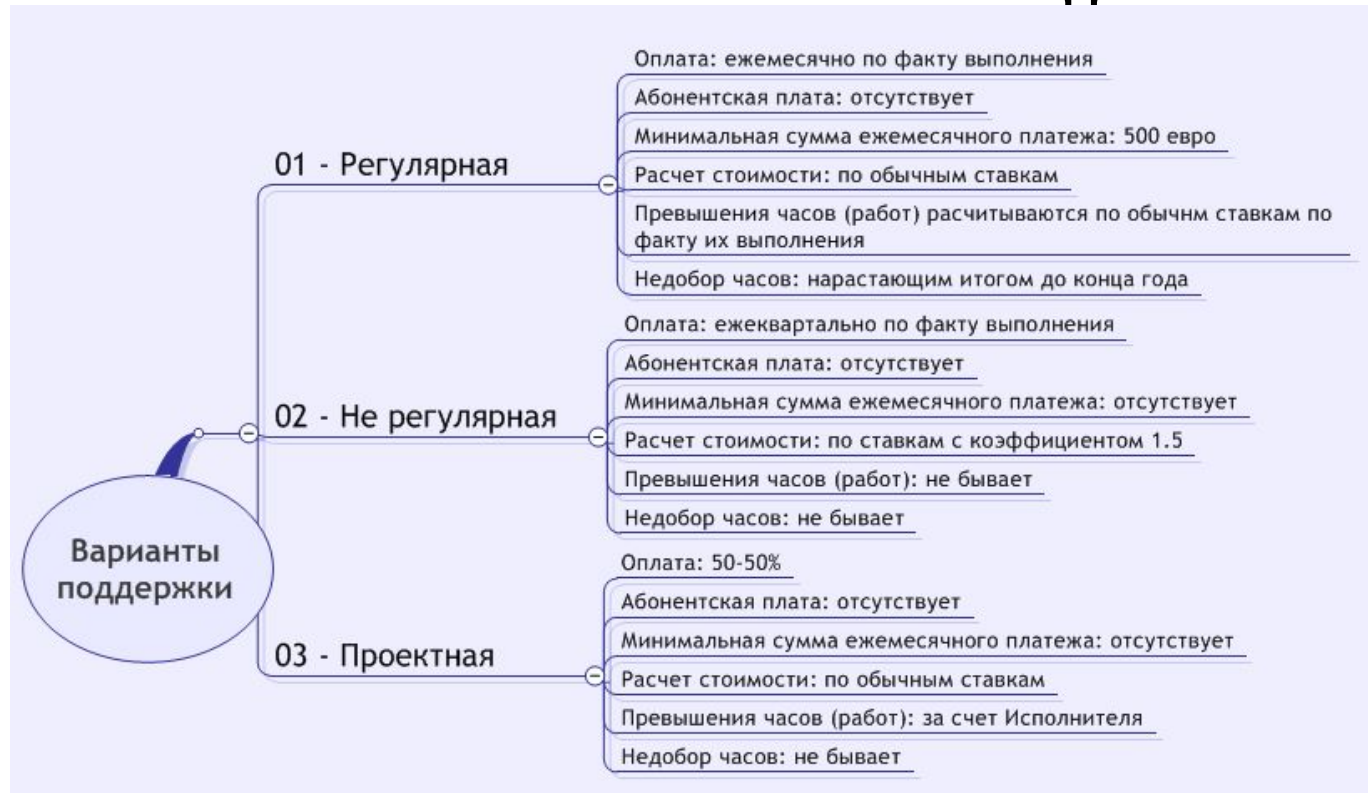
# ПОДДЕРЖКА



**Поддержка – долгосрочная работа по улучшению, модернизации, оптимизации интернет-присутствия компании. Выполняется по нескольким схемам сотрудничества. Наиболее сложно определяется вопрос «сколько стоит поддержка»**

## Требование клиентов к поддержке:

1. Заранее известная стоимость («Сколько стоит поддержка»)
2. Отсутствие «лишних» платежей
3. Возможность быстрых вариаций



Роман  
Овчинников  
Президент  
Individ  
Company

**ВОПРОСЫ, ИДЕИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ:**

**(095) 749-30-68**

**[roman@individ.ru](mailto:roman@individ.ru)**

**Mobile: 8-903-6904221**

Спасибо за внимание



Роман Овчинников

\*

**Роман Овчинников**  
**(возьмите визитку!)**

**Особенно если Вы хотели бы заказать проект в Individ 😊**  
**Тогда возьмите еще и буклет!**