Материалы презентации вставлены в Руководство Заказчика

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

Президент компании Individ – Роман Овчинников

web-development partner Individ®

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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

О чем выступление?

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?**

Во время выступления записывайте вопросы – обсудим позже

Опыт: более 150 клиентов, более 500 проектов

Роман Овчинников
Президент
Individ Company

Дистрибуция

Финансы

Топливно-энергетический комплекс

IT и связь

Промышленность

Профессиональные услуги

Интернет-проекты

Общество и государство

Аудитория этого зала

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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.

Москва: (095) 749-30-68
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

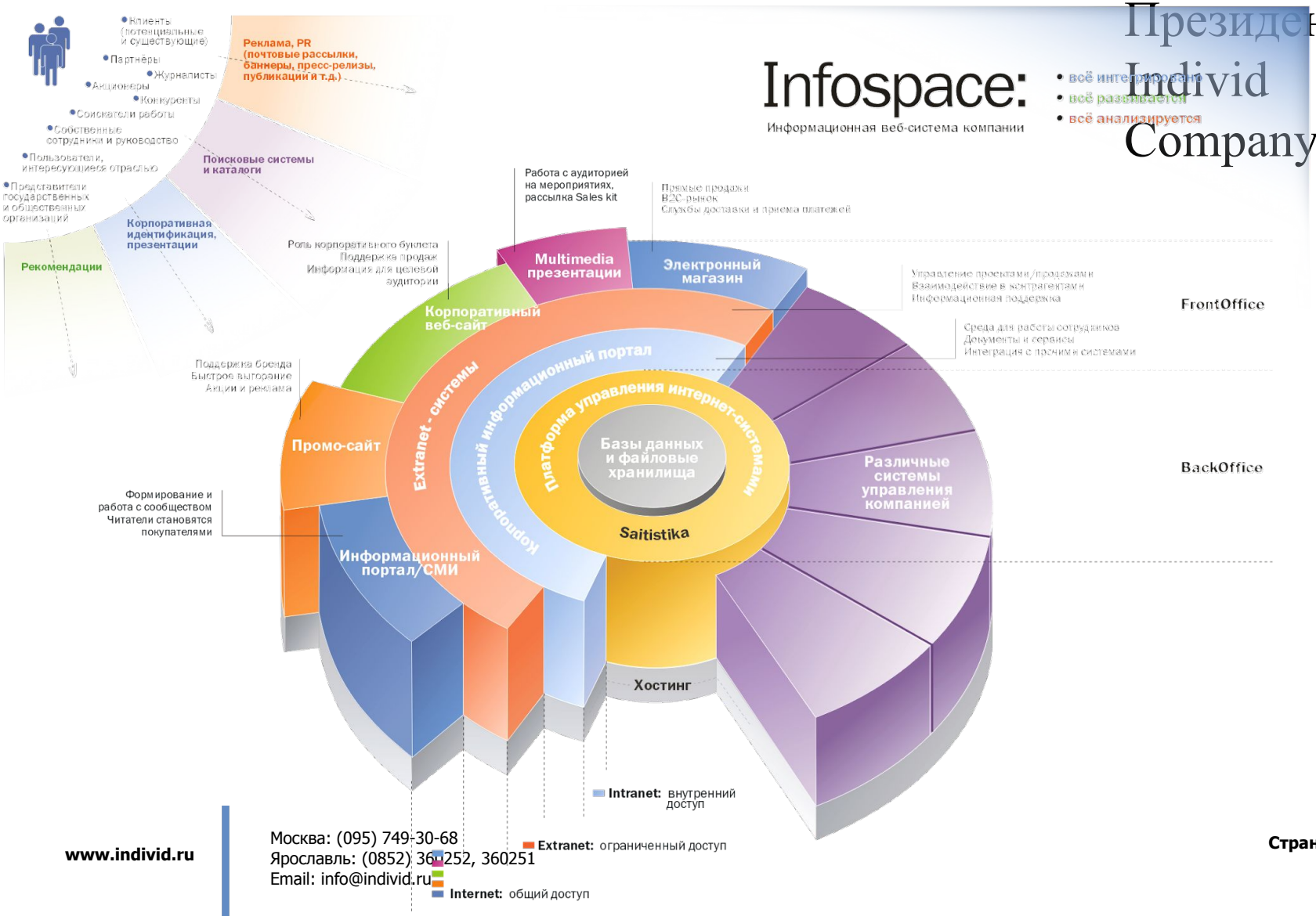
РЫНОК ВЕБ-ДЕВЕЛПМЕНТ

web-development partner Individ®

Какой продукт выпускает отрасль веб-девелопмент?

Individ®
web-development partner

Роман Овчинников
Президент Individ Company



Сравнение подходов игроков рынка

Роман Овчинников
Президент Company

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

(095) 749-30-68
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

Как устроен бизнес веб-девелопера изнутри?

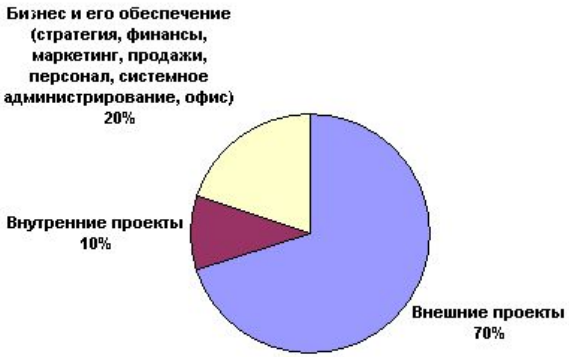
Роман Овчинников
Президент

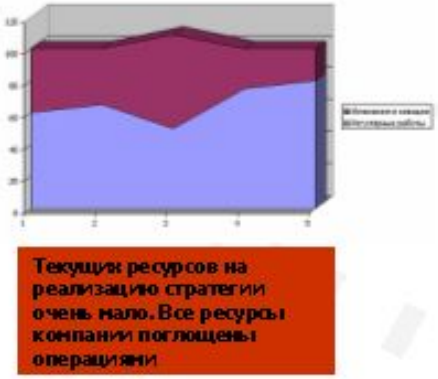
1.Естественные ограничения
   1. возрастные организационные
   2. ограничения руководства
   3. финансовые ограничения
   4. ограничения по персоналу

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





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

web-development partner Individ®

Преимущества внешних подрядчиков на различных стадиях взаимодействия

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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?

Что говорят сами клиенты и эксперты? Что такое «мечта нашего клиента»?

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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, умны, 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**

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**

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

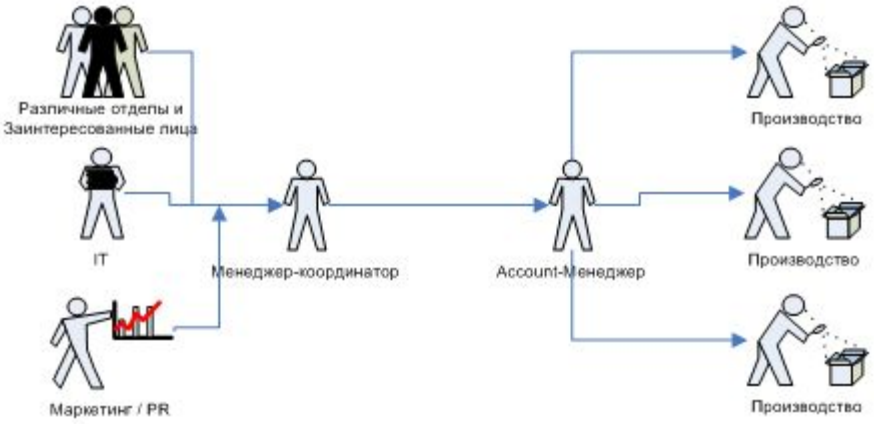
Москва: (095) 749-30-68
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

Тогда чем реально может быть полезна outsource-компания

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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

Таким образом, наиболее оптимальная структура для Заказчика:



Москва: (095) 749-30-68
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

ПЕРЕД ПРОЕКТОМ...

web-development partner Individ®

Предпроектное взаимодействие

Роман Овчинников

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.

Бюджет на создание проекта и принципы его формирования

Роман Овчинников
Президент

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	**Коммерческое предложение / Бюджет**		Контактная информация: Роман Овчинников/Надежда Абрамова, info@individ.ru, (095) 749-3068					
2	Internet - Extranet - Intranet Solutions Provider Individ		КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ		КОРПОРАТИВНЫЙ САЙТ		КОРПОРАТИВНЫЙ ПОРТАЛ	
3	**Для заказчика: НАЗВАНИЕ**		ВАРИАНТ 1		ВАРИАНТ 2		ВАРИАНТ 3	
21	**Услуги разработки** (отдельный договор, оплата 30%+40%+30%)	Ставка в час	Количество часов	Стоимость статьи	Количество часов	Стоимость статьи	Количество часов	Стоимость статьи
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	**Скидка (если предоставляется)**			0%		0%		0%
95	**ИТОГО за услуги (включая НДС)**		546	**6 999 €**	546	**6 999 €**	555	**7 054 €**
96								
123	**Дополнительные опции** (не вошли в общую оценку)		Количество часов	Стоимость статьи	Количество часов	Стоимость статьи	Количество часов	Стоимость статьи
124	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	**Поставка программного обеспечения** (отдельный договор, предоплата 100%)		Saitistika 4.0		Битрикс Эксперт		Saitistika 4.0	
129	Платформенное ПО (если требуется)			0 €		0 €		0 €
130	CMS-сервер (система управления сайтом)			1 999 €		760 €		1 999 €
131	**Скидка (если предоставляется)**			500 €		0 €		500 €
132	**ИТОГО за программное обеспечение (включая НДС)**			**1 499 €**		**760 €**		**1 499 €**
133								

Как влияет цена / сроки?

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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:

Мелкий бизнес → Выбирает второго снизу по стоимости

Средний бизнес → Выбирает среднего по стоимости

Крупный бизнес → Выбирает второго сверху по стоимости

Сроки:

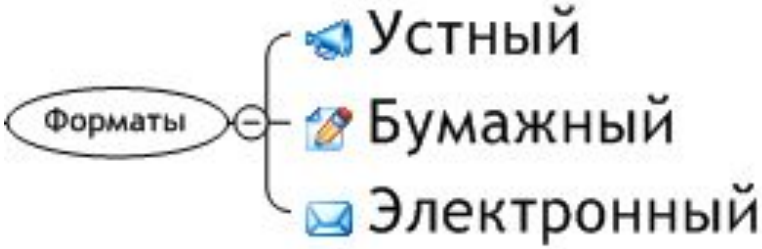
Все очень просто: на рынке веб-девелопмент принято вводить заказчика в заблуждение в 2-5 раз.

Москва: (095) 749-30-68
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

Роман Овчинников
Президент

Примерный план предложения

- Бизнес-анализ текущей ситуации (10 мин)
- Описание предлагаемой web-системы (анализ требований) (15 мин) **ПРОДУКТ**
  - Дизайн
  - Информация
  - Функционал фронтофиса
  - 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

Москва: (095) 749-30-68
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

Специальная зона: принятие решения о выборе партнера

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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**

Подготовка технического задания

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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)

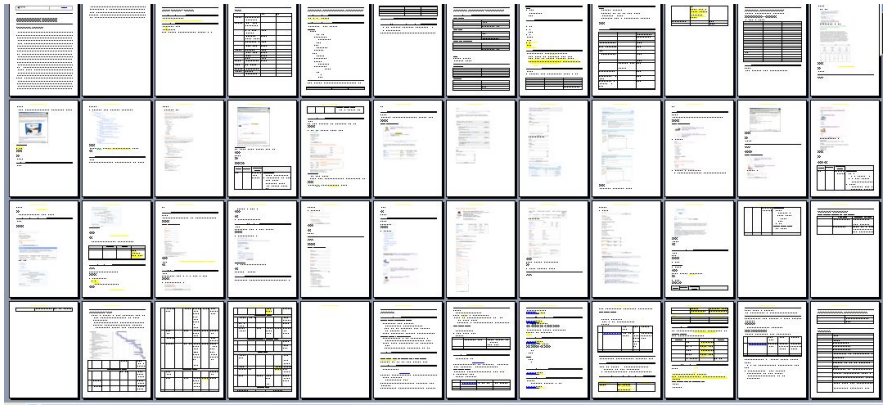
Требования к интеграции

Требования к интерфейсу

Календарный план

Процедуры (каждая отдельно)

30-50 страниц необходимо!



РАЗРАБОТКА

web-development partner Individ®

Подходы к разработке

Роман Овчинников
Президент

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 БЫСТРО / хотя и не готовую. Большое число ограничений.**

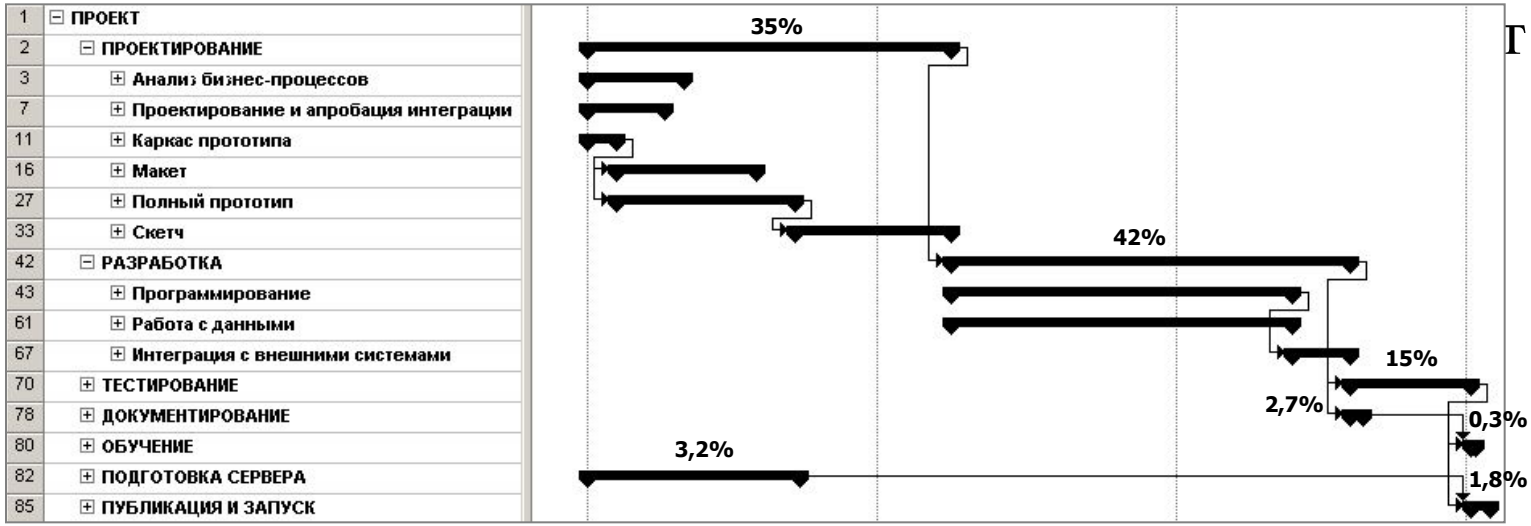
Москва: (095) 749-30-68
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

Календарный план и сроки выполнения работ

Роман Овчинников

г

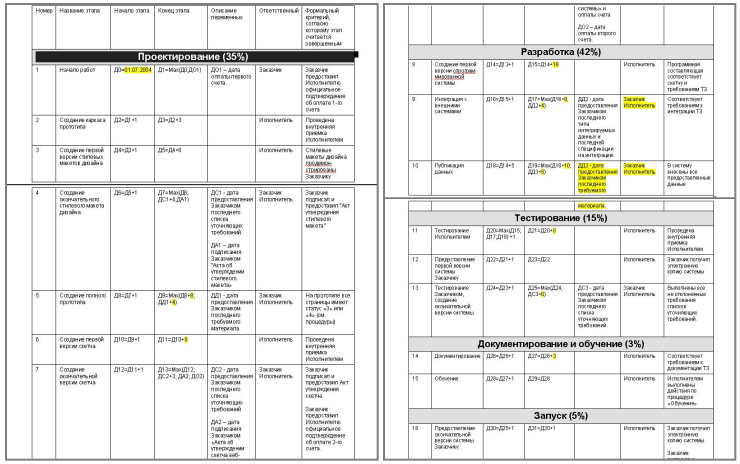
Принципиальный календарный план проекта выглядит следующим образом:



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.**



Формат календарного плана для подписания

Москва: (095) 745 30 00
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

ROI

web-development partner Individ®

1-й способ посчитать возврат инвестиций

Роман Овчинников
Президент
Individ Company

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

ROI

- **Наиболее остро стоящая проблема перед developers**
- **Единственный способ заставить**

2-й способ посчитать возврат инвестиций

Individ® web-development partner

Роман Овчинников
Президент
Individ Company

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

3-й способ посчитать возврат инвестиций

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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

Средний результат расчета возврата инвестиций

Роман Овчинников
Президент Individ Company

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

Москва: (095) 749-30-68
Ярославль: (0852) 360252, 360251
Email: info@individ.ru

ПОДДЕРЖКА

web-development partner Individ®

Что можно сделать на поддержке?

Роман Овчинников

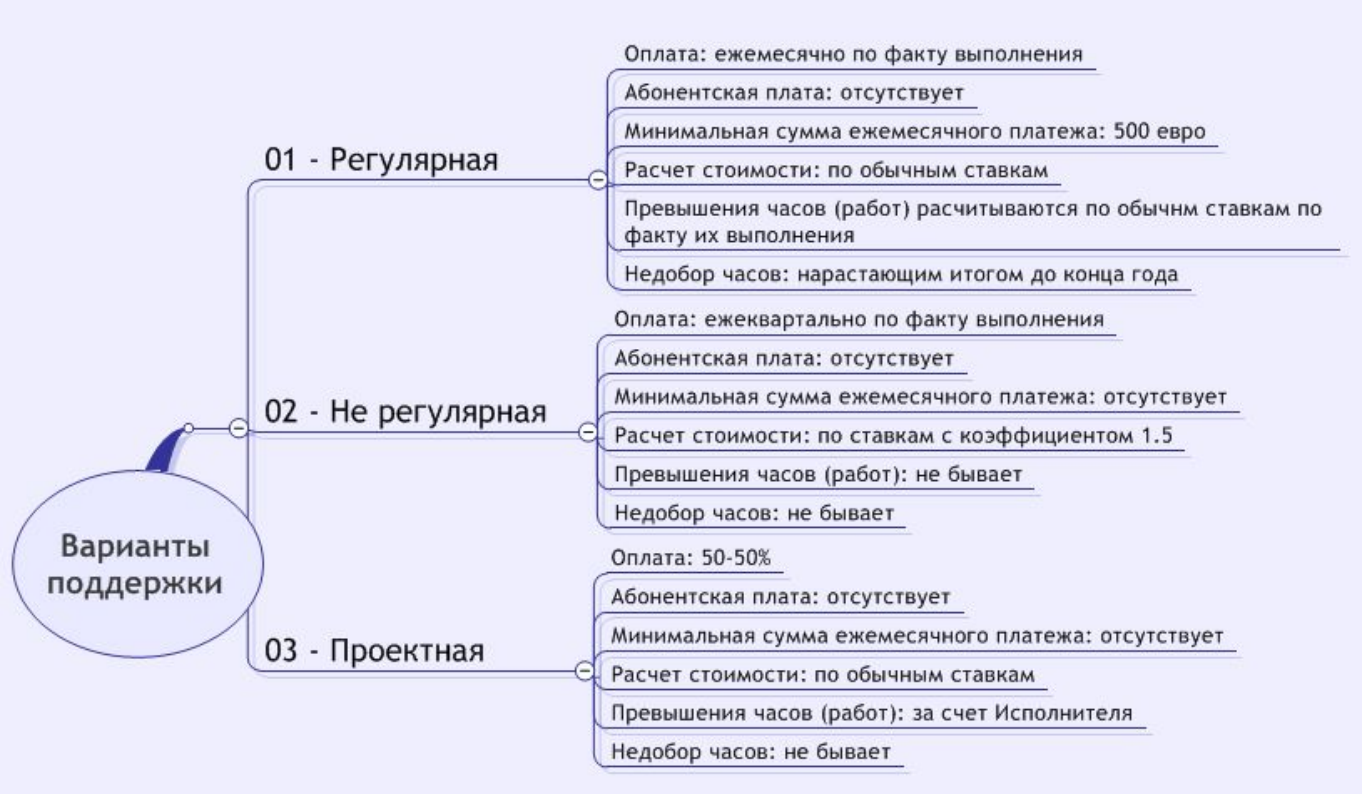
Поддержка – долгосрочная работа по улучшению, модернизации, оптимизации интернет-присутствия компании. Выполняется по нескольким схемам сотрудничества. Наиболее сложно определяется вопрос «сколько стоит поддержка»

Как считать и осуществлять поддержку?

Роман Овчинников

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

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!