



You come with just an idea -
we make great software for you!

Trust
Teamwork
Transparency



Управление клиентами: нестандартные случаи взаимоотношений

Ольга Казина, Оксана Уварова, Arcadia



As true as steel to your desire

Ольга Казина

Менеджер направления, JSC "Arcadia Inc."

10+ лет опыта в управлении проектами,
командами и клиентами

olga.kazina@arcadia.spb.ru



Оксана Уварова

Директор направления, JSC "Arcadia Inc."

9 лет опыта в сфере разработке ПО

oksana.uvarova@arcadia.spb.ru



«Прописные истины» или Общие рекомендации



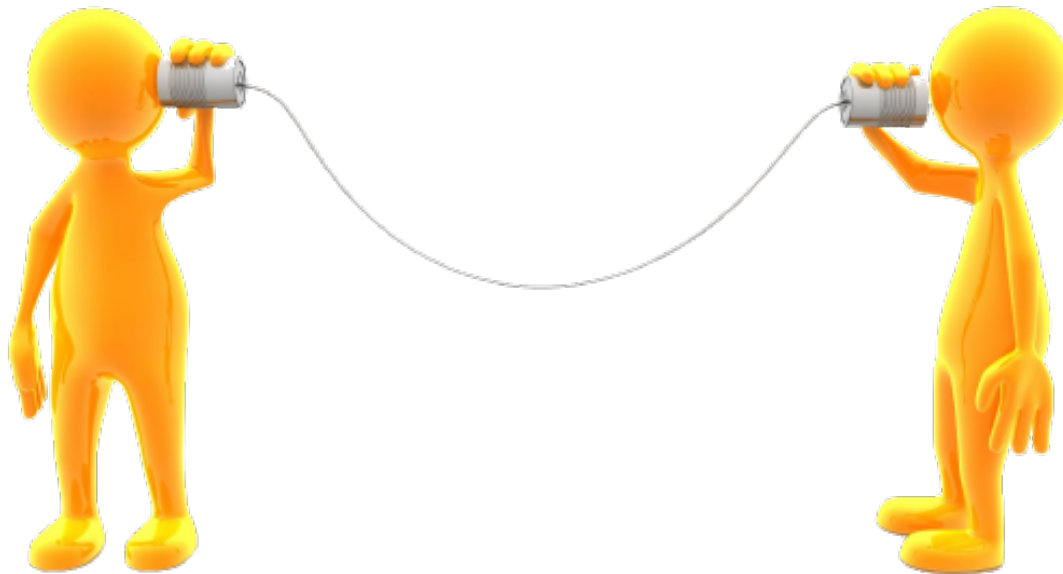
«Прописные истины» или Общие рекомендации

- У любого проекта должен быть менеджер (супервизор), к которому заказчик может обращаться по любому вопросу



«Прописные истины» или Общие рекомендации

- Должна быть налажена коммуникация с заказчиком
- Обратная связь: ни один запрос заказчика не должен оставаться без внимания



«Прописные истины» или Общие рекомендации

- Учет и контроль:
 - Учет времени и периодические отчеты о работе
 - Письменные подтверждения



«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе



«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ «Хочешь быть счастливым – будь им»: как научить заказчика играть по вашим правилам?

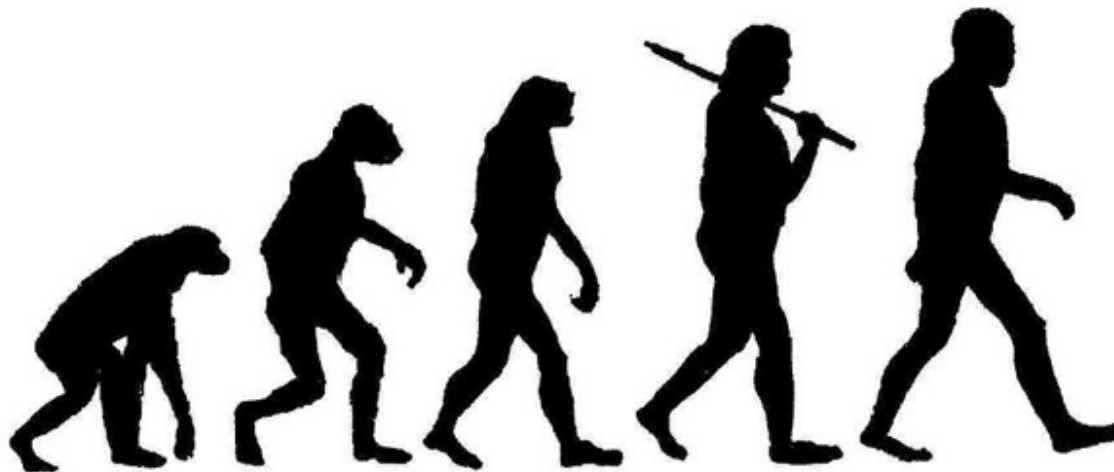


- ✓ Самостоятельно начинать следовать определенным разумным принципам, постепенно заказчик привыкнет и втянется

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

«Если не можешь изменить окружающий мир,
попробуй изменить себя» vs «не стоит прогибаться
под изменчивый мир...»

➤ Какой подход выбрать?



✓ Зависит от
ситуации

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ «К пуговицам претензии есть»? Обратная сторона
формального подхода



- ✓ Нельзя дистанцироваться от заказчиков
- ✓ Всегда должен найтись человек, который инициирует процесс решения проблемы

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

- «Мы все заказчики»: ставьте себя на их место, чем чаще тем лучше



«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ Позвольте себе иногда не спорить с заказчиком



✓ Старайтесь
предугадать
желания заказчика

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ «Хотите по диагонали? Сделаем!»



✓ Золотое правило
пилотных проектов

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ «Бонусная программа»: нам не сложно, а
вам приятно



✓ Позволяет укрепить
«партнерские»
отношения с
заказчиком

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ Заказчик как личность



- ✓ Многие зависят от человеческих/личностных качеств, темперамента и культурных традиций

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ «Заказчик тоже человек»: светская беседа о погоде
не такое уж глупое времяпровождение



- ✓ Проявляйте интерес к жизни заказчика
- ✓ Личные встречи очень полезны

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ Что делать, если заказчик кричит?



- ✓ Каждая бумажка должна вылежаться, а каждый заказчик – остыть

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ «Они меня игнорируют!» Одна из причин огорчения заказчика



- ✓ Как добиться своевременного отклика разработчиков
- ✓ Менеджер проекта как главное связующее звено

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ Соревнования между командами: как поступить?



✓ Зависит от
ситуации

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

- Когда заказчик недоволен разработчиком: защищать или менять?



- ✓ Иногда стоит сказать заказчику правду

«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

- «Искренняя доброжелательность»: входя в комнату – улыбайтесь, это расслабляет окружающих



«Нестандартные ситуации» или что невозможно описать в «идеальном» процессе

➤ «Делай как я» или главная задача менеджера



...Любые совпадения
с реальными людьми и событиями
случайны...

Q & A