



**СПАСЕНИЕ РЯДОВОГО ПРОЕКТА**



**Агентства и фрилансеры делают бизнес,  
а для этого нужны отстроенные процессы**



# **ТИПИЧНЫЕ И НЕТИПИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ UX ПРОЕКТОВ**

# ТИПИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ

---

# 01

---

**Ошибки в оценке проектов  
и желание переложить  
их на клиента**

## Решение:

**проработать собственную методику оценки  
на основе опыта**

- Важно разобрать проект на мельчайшие части, которые поддаются оценке
- Заложить риски на непонятные вещи

# 02

---

**Отсутствие оговоренных  
регламентов и финальных  
результатов**

### **Решение:**

**прописать и согласовать правила игры с клиентом  
до старта проекта**

- Этапы работ
- Формат передачи проекта
- Разрешения экранов под которые проектируем
- Скорость фидбэка клиента и реакции исполнителя
- Количество итераций
- Сформулировать что является правкой, а что доработкой



03

---

## **Невыполнение обещаний и невнимательность**

# 03

## Невыполнение обещаний и невнимательность

---

**Решение:**

**выполнять обещания и быть внимательными**

04

---

## **Неправильно отстроенные коммуникации**

### Решение:

**коммуникацию строи мы, а не клиент**

- Брифование и согласование брифов
- Пушим клиента, а не пропадаем
- Если этап у нас занимает более недели, отправляем клиенту отчет о проделанной работе



05

---

**Отсутствие планирования проектов  
и не просчитанные риски**

# 05

## Отсутствие планирования проектов и не просчитанные риски

---

### Решение:

### планировать и просчитывать риски

- Запрашивать заранее систему лояльности, механики и количество акций, контентные сетки, план генерации и поддержки визуального контента

# 06

---

**Перекладываем на клиента  
принятие решения**

## Решение:

### берем ответственность на себя

- Проектировщик принимает решения с точки зрения интерфейса и бизнеса клиента
- Клиент утверждает, корректирует или отказывается от решения



# ТИПИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ КЛИЕНТА



01

---

# Непонимание e-commerce и внутренних бизнес процессов

## Решение:

### определить границы проекта

- Определить возможности клиента
- Поделиться опытом
- Синхронизировать с клиентом видение проекта

# 02

---

**Желание сделать все и сразу,  
как на Розетке**



## Решение:

**оценить реальные возможности клиента  
с помощью вопросов**

- У вас есть примерно 2 млн долларов?
- У вас есть крутая команда?
- У вас огромный опыт e-commerce?
- А почему не открыть убийцу Новой Почты?

# 03

---

**Желание сделать проект для себя,  
а не бизнес**

# 03

Желание сделать проект для себя,  
а не бизнес

---

## Решение:

задать один вопрос: «Вы хотите зарабатывать  
или сделать проект для себя?»

- Если ответ зарабатывать — вопрос решен
- Если ответ для себя — отказываемся от проекта

# 04

---

**Менеджер не принимает решение,  
а выступает «прокладкой» между  
руководством и исполнителем**



# 04

Менеджер не принимает решение, а выступает «прокладкой» между руководством и исполнителем

---

## Решение:

сделать его союзником или обойти

- Сделать менеджера клиента вашей говорящей головой
- Добиться встречи с руководителем.  
Если для этого нужно довести ситуацию с проектом до критической, сделать это

# 05

---

**Обучение в процессе работы  
и генерация новых  
требований**

# 05 Обучение в процессе работы и генерация новых требований

---

**Решение:**  
брифы переговоров и регламент проекта

# НЕТИПИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ИСПОЛНИТЕЛЯ



# 01

---

**Проекты из одной сферы,  
как быть?**

**Решение:**  
**соблюдать профессиональную этику**

- Знания и опыт используем
- Статистические данные не раскрываем

02

---

**Отсутствие или неправильная  
информация**

### Решение:

**анализируем всю информацию,  
которую знаем или можем добыть**

- Анализируем письма или переписки
- Анализируем скорость коммуникации
- Смотрим социальные сети
- Общаемся с людьми, которые ранее коммуницировали с клиентом



03

---

**Не заставляем клиента  
думать**

## Решение:

**спровоцировать клиента и заставить выйти из зоны комфорта**

- Задаем вопросы
- Много вопросов
- Неудобные вопросы

# 04

---

**Не готовы «ругаться»  
с клиентом**

## 04 Не готовы «ругаться» с клиентом

---

### **Решение:**

**быть готовыми конфликту**

- Управляемый конфликт сближает

05

---

**Нежелание говорить  
«горькую» правду**

# 05 Нежелание говорить «горькую» правду

---

**Решение:**  
**говорим правду**

- Мы не индусы )))

**НЕТИПИЧНЫЕ ПРОБЛЕМЫ**

КЛИЕНТА

---

01

---

# **Смена менеджера со стороны заказчика**



# 01

## Смена менеджера со стороны заказчика

---

**Решение:**

**только брифование спасет от старта  
«нового» проекта**

02

---


## **Нерешительность клиентов при принятии решения**

# 02

## Нерешительность клиентов при принятии решения

---

**Решение:**  
**импровизируйте!**



**ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ  
ВАШ ПРОЕКТ ПОЛУЧИЛСЯ?**

# ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ ВАШ ПРОЕКТ ПОЛУЧИЛСЯ?

---


1. Раскачиваем лодку, заставляем клиента думать
2. Заранее запрашивать необходимую информацию, клиент должен переварить ее и дать качественный ответ
3. Донести мысль клиенту, что проект — это улица с двусторонним движением
4. Долго думать, быстро делать
5. Общаемся с реальной целевой аудиторией и принимаем решения на основе данных, а не предположений

## ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ, ЧТОБЫ ВАШ ПРОЕКТ ПОЛУЧИЛСЯ?

---

6. Мы строим коммуникацию и планируем проект
7. Проект в деталях, важно прорабатывать на микроуровне
8. Мы решаем задачи, нам не нужно решение от клиента, нам нужна цель. Если клиент предлагает решение, он должен его аргументировать
9. Узнаем информацию о клиенте и анализируем ее постоянно
10. Просчитываем риски



A firefighter in a helmet and gear, with a circular overlay containing text.

Спасибо  
за внимание!