



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**

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**

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 строим 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

01

Непонимание e-коммерсе 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

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-сомнегсе?
- 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?**

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

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!**

A faint, semi-transparent background image shows a person from the waist up, wearing a light-colored hard hat and a dark safety vest over a light shirt. They are holding and looking down at a large sheet of paper, likely a blueprint or architectural drawing, which is also faintly visible.

**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



Спасибо
за внимание!