

LESTRO RESTART

2014



ЧЕГО МЫ ХОТИМ

- Рост профессионализма
- Рост стоимости наших услуг

ЛУЧШИХ КЛИЕНТОВ И
ЛУЧШИХ ПРОЕКТОВ



Зачем клиенты
обращаются в
веб-продакшен?

↓
**ЧТОБЫ
РЕШИТЬ
СВОЮ
ЗАДАЧУ**

↓
Какую задачу
они решают с
помощью веб-
продакшена?

↓
**РЕАЛИЗУЮТ
ПРОМО-
ЦЕЛИ**

→
**ПРОМО – ЭТО
ДОНЕСЕНИЕ
ПРЕИМУЩЕСТВ,
ИДЕИ И
ЭМОЦИИ**

↑
**С ПОМОЩЬЮ
КАРТИНОК И
ТЕКСТА**

↑
**В
ОПРЕДЕЛЕННОМ
МЕСТЕ И
ПЕРИОДЕ**

↑
**БЕЗ
ПРЕПЯТСТВИЙ**

**КАКИМ ЖЕ ДОЛЖЕН
БЫТЬ ВЕБ-ПРОДУКТ?**

**ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫМ
И ЭФФЕКТИВНЫМ С
ТОЧКИ ЗРЕНИЯ
ДИЗАЙНА
БЫТЬ СДЕЛАННЫМ
ТОЧНО В СРОК**

**РАБОТАТЬ БЕЗ
ПРОБЛЕММ
С ТЕХНИЧЕСКОЙ ТОЧКИ
ЗРЕНИЯ**

**КАЧЕСТВЕНН
ЫМ**

Почему клиенты приходят именно к нам?

МЫ ДЕЛАЕМ ЗА УМЕРЕННУЮ ОПЕРАТИВНОПЛАТУ

МЫ ВОВЛЕКАЕМСЯ В РЕШЕНИЕ ИХ ЗАДАЧИ – соперееживаем, рекомендуем, помогаем

ОНИ ЖДУТ, что все будет **РАБОТАТЬ БЕЗ ПРОБЛЕММ**

В процессе работы

И после запуска

ПИРАМИДА НАШИХ ЦЕННОСТЕЙ



LESTRO

Эксперт в разработке промо веб-решений

НАША МОДЕЛЬ УСПЕШНОГО ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ

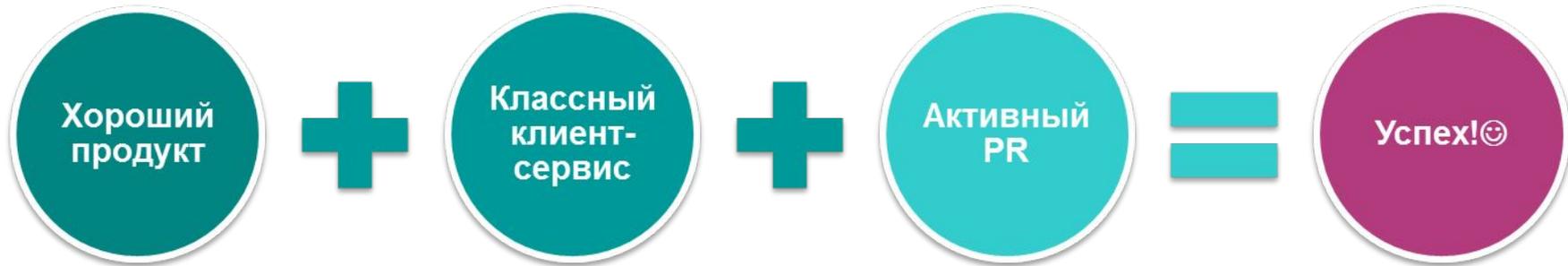
Быстро + качественно = привычно / просто для нас

За вменяемы деньги

Долго + качественно = оригинально / нестандартно

За бОльшие деньги

ЕСЛИ В 3-Х СЛОВАХ



- ✓ Налаживаем процесс работы над проектом
- ✓ Развиваем наши навыки и знания

- ✓ Отклик и желание помочь
- ✓ Обучение, объяснение, разжевывание
- ✓ Стремление сделать лучше

- ✓ Наши работы
- ✓ Наш профессионализм
- ✓ Наши возможности и услуги

- ✓ Классные клиенты
- ✓ Интересные проекты
- ✓ Деньги
- ✓ Радость!)))

Мы хотим поднять нашу стоимость. Наш подход и работа должны подтверждать, что мы стоим этих денег

Мы работаем с людьми. А люди любят внимание и не любят чувствовать себя дураками

И о том, какие мы крутые – мы не будем молчать 😊

НАШИ СТАНДАРТЫ

ЛЮБАЯ НАША РАБОТА – ЭТО НАШЕ ЛИЦО. ПРОДУКТЫ, КОТОРЫЕ УХОДЯТ ОТ НАС КЛИЕНТУ – ДОЛЖНЫ УХОДИТЬ В ФИНАЛЬНОМ ВИДЕ

НАША ЗАДАЧА – ПОКАЗЫВАТЬ КЛИЕНТАМ, ЧТО НАМ МОЖНО ДОВЕРЯТЬ. КАЖДЫЙ ИЗ НАС ДОЛЖЕН БЫТЬ УВЕРЕН В КАЧЕСТВЕ ТОЙ РАБОТЫ, КОТОРУЮ ОН ВЫПОЛНЯЕТ

ДУМАЕМ НЕ ТОЛЬКО ПРО «СЕГОДНЯ», НО И ПРО «ЗАВТРА». ЗАДАЕМ СЕБЕ ВОПРОС – КАКИЕ ПОСЛЕДСТВИЯ МОЖЕТ ИМЕТЬ КАЖДОЕ СДЕЛАННОЕ ИЛИ НЕ СДЕЛАННОЕ ДЕЙСТВИЕ?

РИСКИ И УГРОЗЫ – МОЖНО И НУЖНО ПРОГНОЗИРОВАТЬ. ПЛАНИРУЕМ ПРОЕКТЫ, ПРОГОВАРИВАЕМ ВСЕ НЕЯСНЫЕ МОМЕНТЫ. ЯСНОСТЬ И УМЕНИЕ АРГУМЕНТИРОВАТЬ – ЗАЛОГ УСПЕХА

ПОРЯДОК И ЯСНОСТЬ – КЛЮЧЕВОЕ ЗВЕНО В ЭФФЕКТИВНОСТИ. ПРАВИЛЬНО ПОСТАВЛЕННЫЕ И ПОНЯТЫЙ ЗАДАЧИ, СОХРАНЕННЫЕ ФАЙЛЫ И Т.Д. УТОЧНЯЕМ, ПЕРЕСПРАШИВАЕМ, ПОВТОРЯЕМ И Т.Д.

НАША РАБОТА - ЭТО

**САМ ПРОДУКТ,
который мы
создаем**

- разработчики

Драйвер развития
профессионализма
команды



**СЕРВИС, который
мы оказываем**

- маркетинг и менеджмент

Драйвер улучшения
отношений с
клиентами

СТАНДАРТЫ ДЛЯ РАЗРАБОТЧИКОВ

ПРОДУКТ – ВОПЛОЩАЕТ КАЧЕСТВО

- на основе последних технологий [и трендов]
- по общепринятым стандартам
- в сроки

ЧТО НАМ ДЛЯ ЭТОГО НУЖНО

- отлаженный процесс
- минимизация факапов
- внутренний контроль качества
- слаженная работа команды
- постоянное развитие команды

- **стандарты работы**
- **планирование и прогнозирование** каждого проекта: встречи для обсуждения, ТЗ, тайминги, время на покопаться, изучить, потестить
- **контакт-репорты / письменное подведение итогов по результатам обсуждений**
- **чек-листы**
- **оценка каждого сделанного проекта:** обсуждение, фидбек всем членам команды
- **программа развития команды**
- **регулярные внутренние встречи** для выявления и решения текущих проблем

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ:

- REDMIND
- Коллективные обсуждения – *встречи*
- Постановка задач и сдача работ – *в почте*
- Оперативное обсуждение [в режиме реального времени] – *скайп*

РЕЗУЛЬТАТ, КОТОРЫЙ ОЖИДАЕМ

- **минимизация факапов – повышение нашей результативности в плане качества**
- усовершенствование процесса работы над проектами и развития нашего профессионализма

СТАНДАРТЫ НАШЕГО СЕРВИСА

СЕРВИС – ВОПЛАЩАЕТ НАШ ПРОФЕССИОНАЛИЗМ И НАДЕЖНОСТЬ

- активная коммуникация – стремление к ясности
- советы и рекомендации – как улучшить

ЧТО НАМ ДЛЯ ЭТОГО НУЖНО

1] Клиент должен понимать: как мы работаем [процессы] и какие возможности у нас есть

2] Мы должны:

- демонстрировать нашу экспертизу - советовать, объяснять, помогать разобраться
- быть открытыми: обучать и делиться идеями
- быть проактивными: предугадывать вопросы и потребности нашего клиента
- проявлять дружелюбие и желание находить общий язык и помогать
- получать обратная связь от клиентов
- поддерживать отношения

- определение уровня компетентности и потребностей клиента [изучаем его опыт, задаем вопросы к клиенту с нашей стороны]
- объяснение процесса продакшена
- быстрый ответ на обращения / вопросы клиента
- рекомендации по улучшению продукта, который он хочет создать
- активная коммуникация в процессе работы над продуктом [сопровождение каждого вида работ понятными комментариями, расшифровкой что это значит на практике + смотрим, какие у клиента могут возникнуть вопросы и сразу «отвечаем» на них
- напоминание об ответах, материалах , дедлайнах клиенту
- если клиент нас что-то просит - предоставляем выбор и объясняем почему так [либо мы делаем быстро, но хреново, либо хорошо, но долго и т.д.]
- оцениваем, что клиенту может быть интересно и делимся идеями и знаниями с ним – в формате рассылок / дайджестов
- предлагаем и проводим тренинги и обучающие программы для клиентов

РЕЗУЛЬТАТ, КОТОРЫЙ ОЖИДАЕМ

- исключение недопонимания в отношениях с клиентом
- повышение удовлетворенности нашей работой у клиента
- донесение наших возможностей и преимуществ до клиентов

РАБОТА НАД ПРОЕКТОМ

*Здесь же мы объясняем
зачем нам нужен
каждый из этих
пунктов*

- ✓ Вводим НОВЫЙ ПРОЦЕСС ПРОДАКШЕНА (ссылка: – и тут же его показываем)
- ✓ Начинаем использовать DROPBOX для хранения файлов в общем доступе (инструкция)
- ✓ Начинаем использовать сервис для ведения всех проектов REDMINE
- ✓ Вся основная коммуникация идет ЧЕРЕЗ ПОЧТУ
- ✓ Внедряем СТАНДАРТЫ РАБОТЫ – общие и должностные (ссылка:)
- ✓ Внедряем тайм-трекер...
- ✓ Вводим внутренний КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА и формируем чек-листы (ссылка:....)
- ✓ Разрабатываем ПРОГРАММУ РАЗВИТИЯ для сотрудников (в индивидуальном режиме)
- ✓ Вводим форматы ВНУТРЕННИХ ВСТРЕЧ:
 - Обсуждение проектов перед стартом работы над ними (возможно – подключение по скайпу)*
 - Еженедельные 30-минутные статусы – обсуждение текущей ситуации (возможно – подключение по скайпу)*
 - Обсуждение проекта после его реализации (личное присутствие – обязательно)*
 - Ревью-встречи (личное присутствие – обязательно)*

**Ссылка на ревью-листы для обсуждений:

ЭТО ЗНАЧИТ, ЧТО

- ✓ Следующий проект мы уже обрабатываем согласно НОВОМУ ПРОЦЕССУ ПРОДАКШЕНА
- ✓ Проводим тренинг(такого-то числа – Саша + Влад) – как мы используем REDMINE и зачем он нам нужен
- ✓ Следующий проект мы уже обрабатываем через REDMINE
- ✓ Вся основная коммуникация идет ЧЕРЕЗ ПОЧТУ, все попытки ставить задачи или передавать файлы через СКАЙП – игнорируются!!!!
- ✓ Уже с сегодняшнего дня (в смысле с дня презентации) начинаем использовать DROPBOX для хранения файлов в общем доступе (согласно инструкции)
- ✓ Команда должна придерживаться СТАНДАРТОВ РАБОТЫ и делиться своими результатами на ревью-встречах
- ✓ Мы вместе с каждым специалистом формируем чек-листы. Часть – уже есть. После выполнения своего куска работы человек проверяет себя по соответствующему чек-листу, если такого чек-листа еще нет – он создается и сохраняется в общий список чек-листов
- ✓ Проводим личные встречи и разрабатываем программу развития для каждого из вас исходя из целей – даты будут оговорены в личных беседах
- ✓ Проводим первый статус(такого-то числа)

ВОПРОСЫ? ИДЕИ?
ПОЖЕЛАНИЯ? 😊