



УПРАВЛЕНИЕ ОЖИДАНИЯМИ КЛИЕНТОВ

Аннаков Байрам

|| Содержание

В этом докладе мы обсудим особенности взаимодействия с клиентом в процессе разработки программного обеспечения.

Как ведут себя клиенты?

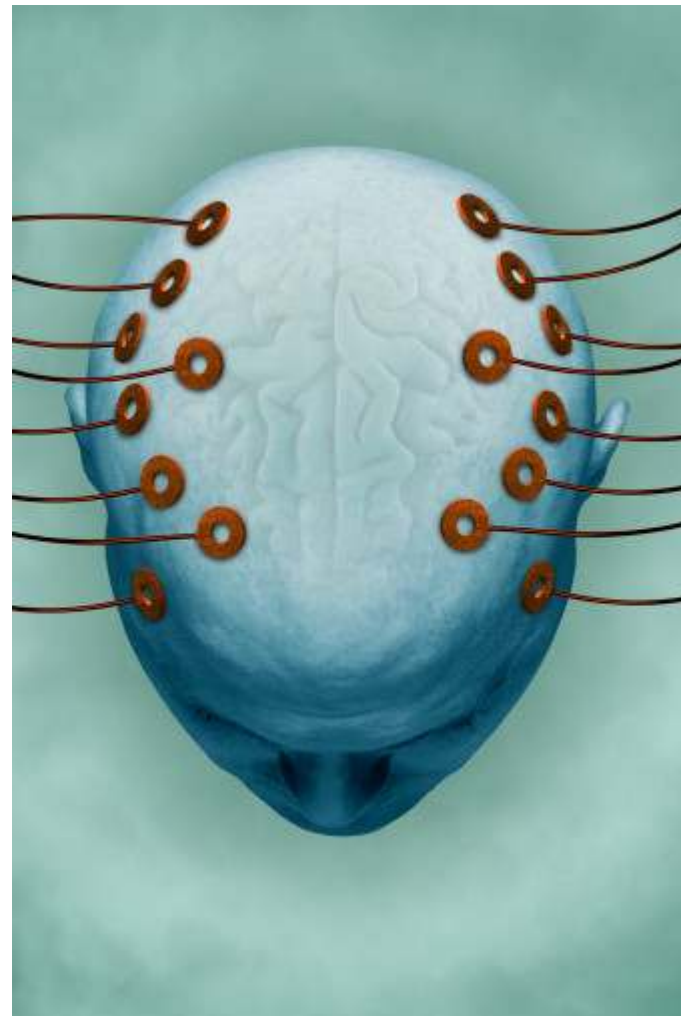
Как с ними работать?



ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТОВ

|| Ограниченная рациональность

“Когнитивные способности человека ограничивают объем и каналы получения информации, поэтому человек не может быть абсолютно рационален”



||| Адаптивность


“Во многих ситуациях люди меняют свое поведение в зависимости от окружения. Так, человек может зааплодировать, если окружающие его люди аплодируют”



УПРАВЛЕНИЕ ОЖИДАНИЯМИ

The Oracle logo, consisting of the word "ORACLE" in a bold, red, sans-serif font with a white outline, set against a black background.

ORACLE

A group of five men in dark suits and light-colored shirts. The man in the center is looking directly at the camera with a neutral expression. The other four men are positioned around him, each with a different, exaggerated expression: one is looking up and shouting, another is looking down and shouting, and two others are looking towards the camera with wide-eyed, open-mouthed expressions, suggesting surprise or excitement.

(1) Выявляйте
заинтересованных
сторон

ORACLE®



(2) Определите
коммуникационные
предпочтения



ORACLE®

(3) Записывайте



ORACLE

(4) Говорите "НЕТ"

ORACLE®

(5) Не программируйте в
вакууме





ORACLE®

(6) Обучайте



ORACLE®

(7) Вовлекайте клиента

ORACLE



1.N. Karten “Managing Expectations”

2.D. Maister “True Professionalism”

3.D. Maister “Managing professional service firm”

ORACLE®

ВОПРОСЫ?

BAYRAM.ANNAKOV@GMAIL.COM