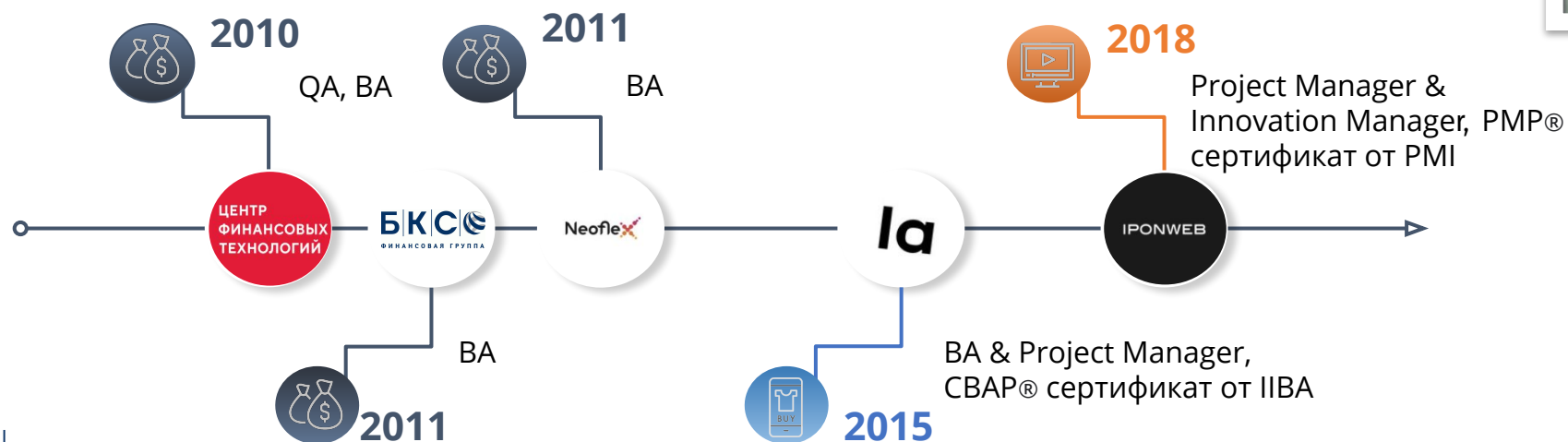


Извлеченные уроки аналитика в общении с заказчиками и в команде

26 Августа 2021

Анастасия Старостина



t.me/NastyaStarostina



linkedin.com/in/starostina



ПЛАН СЕМИНАРА

- | | |
|--|-------|
| ■ Вводная | 18:00 |
| ■ Извлеченные уроки общения с заказчиками (5 шт) | 18:10 |
| ■ Ваши вопросы и истории | 18:30 |
| ■ Извлеченные уроки общения в команде (5 шт) | 18:40 |
| ■ Ваши вопросы и истории | 18:50 |
| | 19:00 |

**Цель семинара -
дополнить и углубить
знания в части
управления
вовлеченностью
заинтересованных лиц
изменения или проекта в
целом.**

*Пишите в чате слово **“история”** и я включу ваш микрофон.*

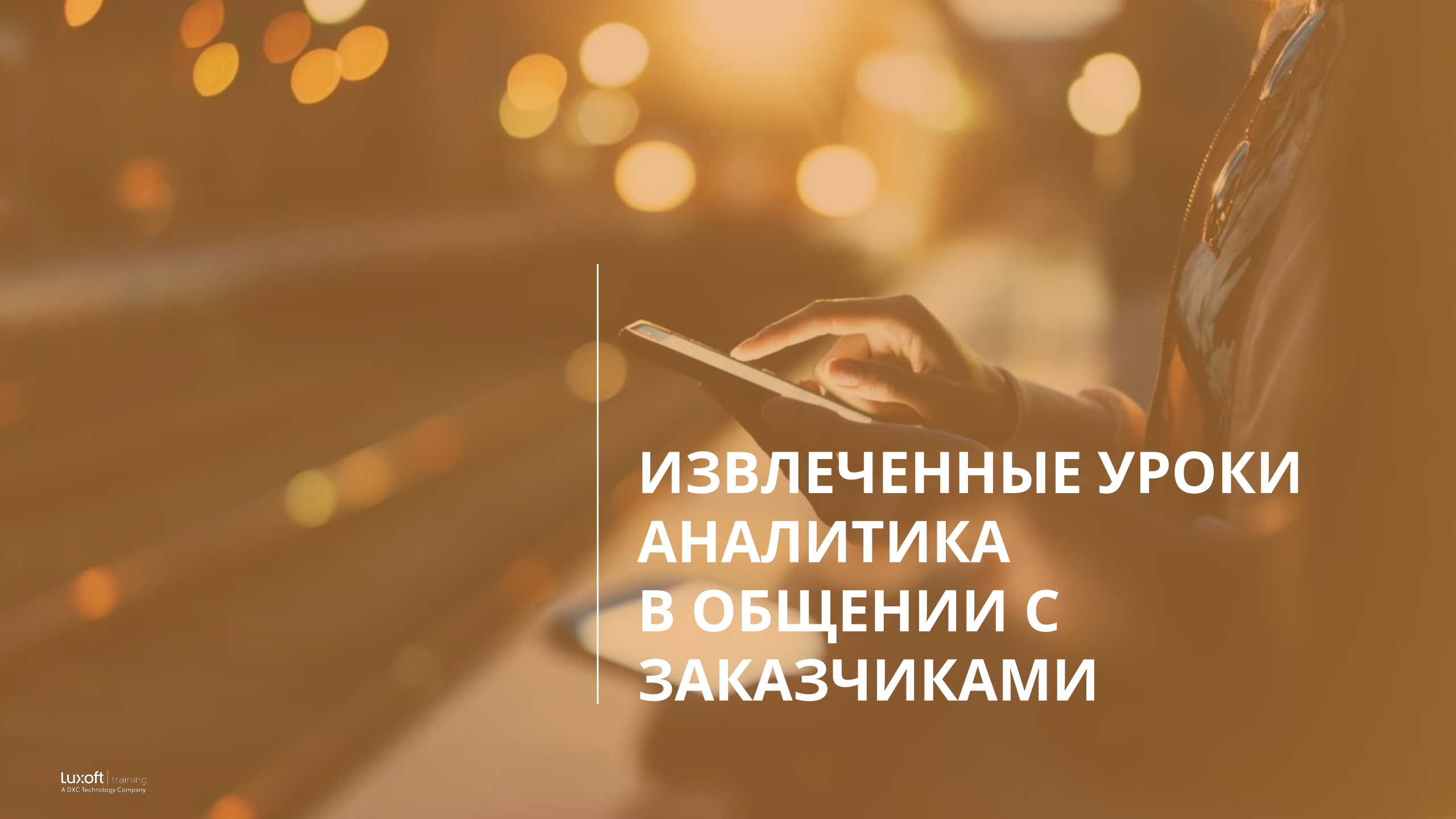
Ожидания от Семинара

Запрос/Вопрос, с которым пришли?

Что наиболее важно для вас сейчас:

- общение с представителями заказчика (*ставьте 0*)
- общение в команде (*ставьте 1*)
- обе области (*ставьте 2*)
- другое (*ставьте 9*)?



A person's hand is shown using a tablet, with a warm, bokeh background of out-of-focus lights. A vertical white line is positioned to the left of the text.

ИЗВЛЕЧЕННЫЕ УРОКИ АНАЛИТИКА В ОБЩЕНИИ С ЗАКАЗЧИКАМИ

Заинтересованные Лица

Поговорим о представителях заказчика, а лучше еще шире о заинтересованных лицах - они же стейкхолдеры (stakeholders)

1. Непосредственные участники проекта, так и потребители результата проекта.
2. Те, кого проект напрямую не касается, но кто может на его очень ощутимо повлиять.



"HOW TO TORTURE A BUSINESS ANALYST # 3"

Извлеченные Уроки в Общении с Заказчиком

1. Правило Шерлока: “Найдите всех стейкхолдеров”

Чек-лист:

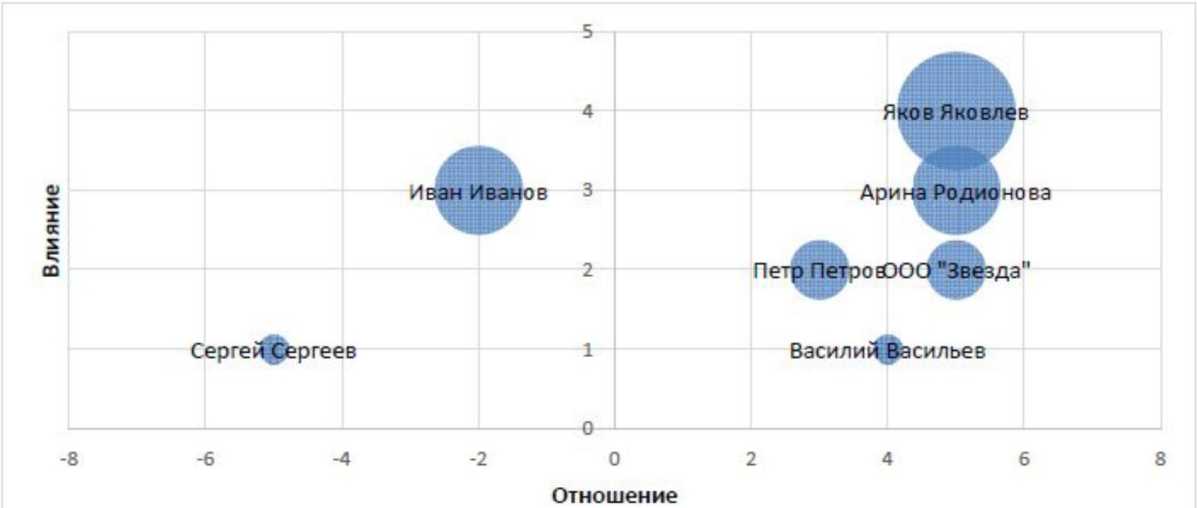
- Спонсор проекта;
- Заказчик проекта;
- Функциональные эксперты;
- Ведущие пользователи (иногда их называют “суперпользователи”);
- Конечные пользователи (возможно - в разрезе ролей в системе);
- Руководство, топ-менеджмент;
- Акционеры;
- Руководство вашего департамента
- Руководство департаментов, вовлеченных в проект
- Специалисты других департаментов, которые будут вовлечены в проект в рамках выполнения своих рабочих обязанностей (например, закупщики);
- Руководители других проектов, если ресурсы проектов пересекаются;
- Поставщики и подрядчики компании;
- Клиенты/заказчики компании;
- Конкуренты;
- Государственные органы;
- И т.д.

Извлеченные Уроки в Общении с Заказчиком

1. Правило Шерлока: “Найдите всех стейкхолдеров”

Матрица Влияние/Отношение

Стейкхолдер/Группа стейкхолдеров	Имя/Наименование	Отношение (-5/+5)	Влияние (0-5)
1 Руководитель проекта	Арина Родионова	5	3
2 Руководитель проектного офиса	Иван Иванов	-2	3
3 Подрядчик	ООО "Звезда"	5	2
4 Спонсор	Петр Петров	3	2
5 Заказчик	Василий Васильев	4	1
6 Руководитель отдела закупок	Яков Яковлев	5	4
7 Руководитель отдела эксплуатации	Сергей Сергеев	-5	1



Извлеченные Уроки в Общении с Заказчиком

1. Правило Шерлока: “Найдите всех стейкхолдеров”

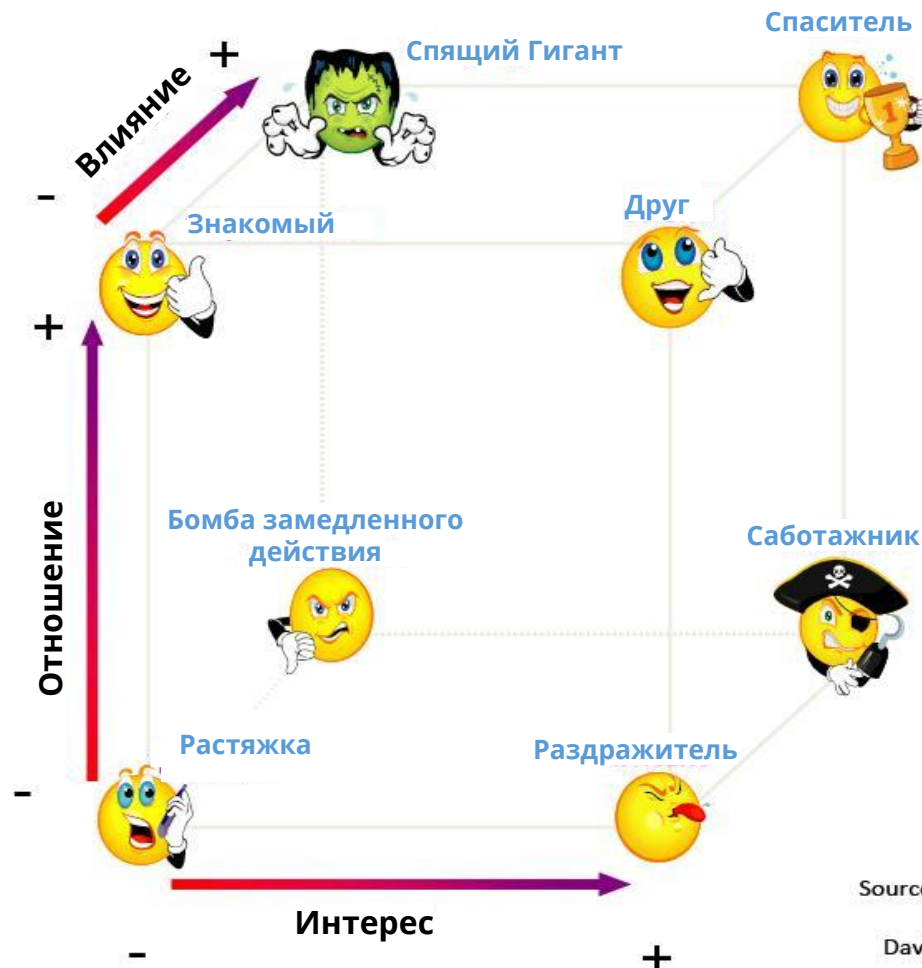
Матрица Влияние/Интереса

Стейкхолдер/Группа стейкхолдеров	Имя/Наименование	Интерес (0-5)	Влияние (0-5)
1 Руководитель проекта	Арина Родионова	5	3
2 Руководитель проектного офиса	Иван Иванов	0	3
3 Подрядчик	ООО "Звезда"	5	2
4 Спонсор	Петр Петров	3	2
5 Заказчик	Василий Васильев	4	1
6 Руководитель отдела закупок	Яков Яковлев	5	4
7 Руководитель отдела эксплуатации	Сергей Сергеев	1	1



Извлеченные Уроки в Общении с Заказчиком

1. Правило Шерлока: “Найдите всех стейкхолдеров”



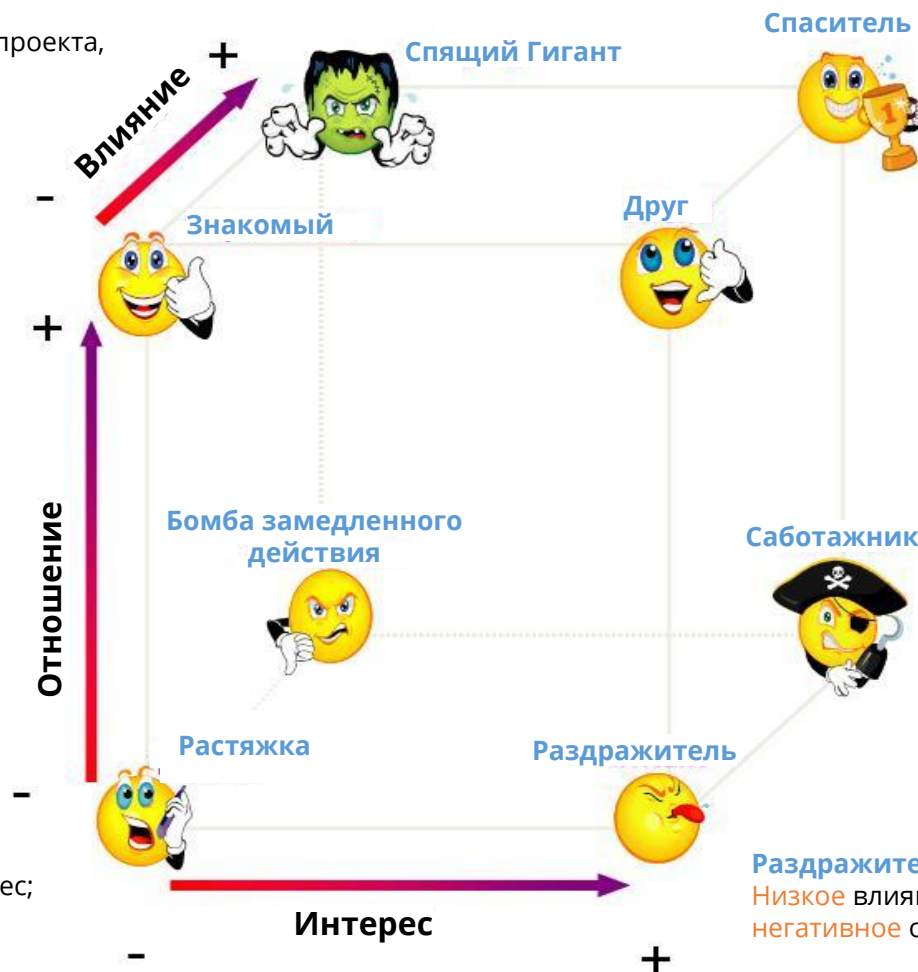
Source: © 2009 Rich Maltzman, PMP
Original idea by
David Hillson & Peter Simon (2007)

Извлеченные Уроки в Общении с Заказчиком

Спящий Гигант

Влиятельный; **низкий** интерес;
позитивное отношение.

Пробудите их интерес к выгодам проекта,
чтобы получить поддержку.



Растяжка

Низкое влияние; **низкий** интерес;
негативное отношение.

Они должны быть поняты/услышаны,
чтобы вы могли "смотреть под ноги" и
"не споткнуться".

Спаситель

Влиятельный; **высокий** интерес;
позитивное отношение.

На них нужно обратить внимание; делать
все необходимое, чтобы они оставались
на вашей стороне - удовлетворять их
потребности

Саботажник

Влиятельный; **высокий** интерес;
негативное отношение.

Им нужно заниматься, чтобы его
отключить/отвлечь от проекта.
Вы должны быть готовы «прибраться за
ними».


Раздражитель

Низкое влияние; **высокий** интерес;
негативное отношение.

Ими нужно заниматься, чтобы они
перестали "пожирать" проект изнутри, а
затем "снова положить их в корзину"

Извлеченные Уроки в Общении с Заказчиком

1. **Правило Шерлока: “Найдите всех стейкхолдеров”**
2. **Правило Илона Маска: “Любите ваших стейкхолдеров”**
3. **“Клиент-пятиклассник”**
4. **Не надо так, пожалуйста: “Сделаем очень быстро, завтра все будет готово”**
5. **“Волшебное” правило блокнота**
6. **Ваши уроки и истории.** *Пишите в чате слово “история” и я включу ваш микрофон.*



ИЗВЛЕЧЕННЫЕ УРОКИ АНАЛИТИКА В ОБЩЕНИИ С КОМАНДОЙ

Извлеченные Уроки в Общении с Командой

1. Никогда не играть в босса
2. Без ТЗ не будет счастливых разработчиков
3. Интересоваться своими коллегами
4. Хвалить, но не перехваливать
5. **Не лить воду - везде счетчики**



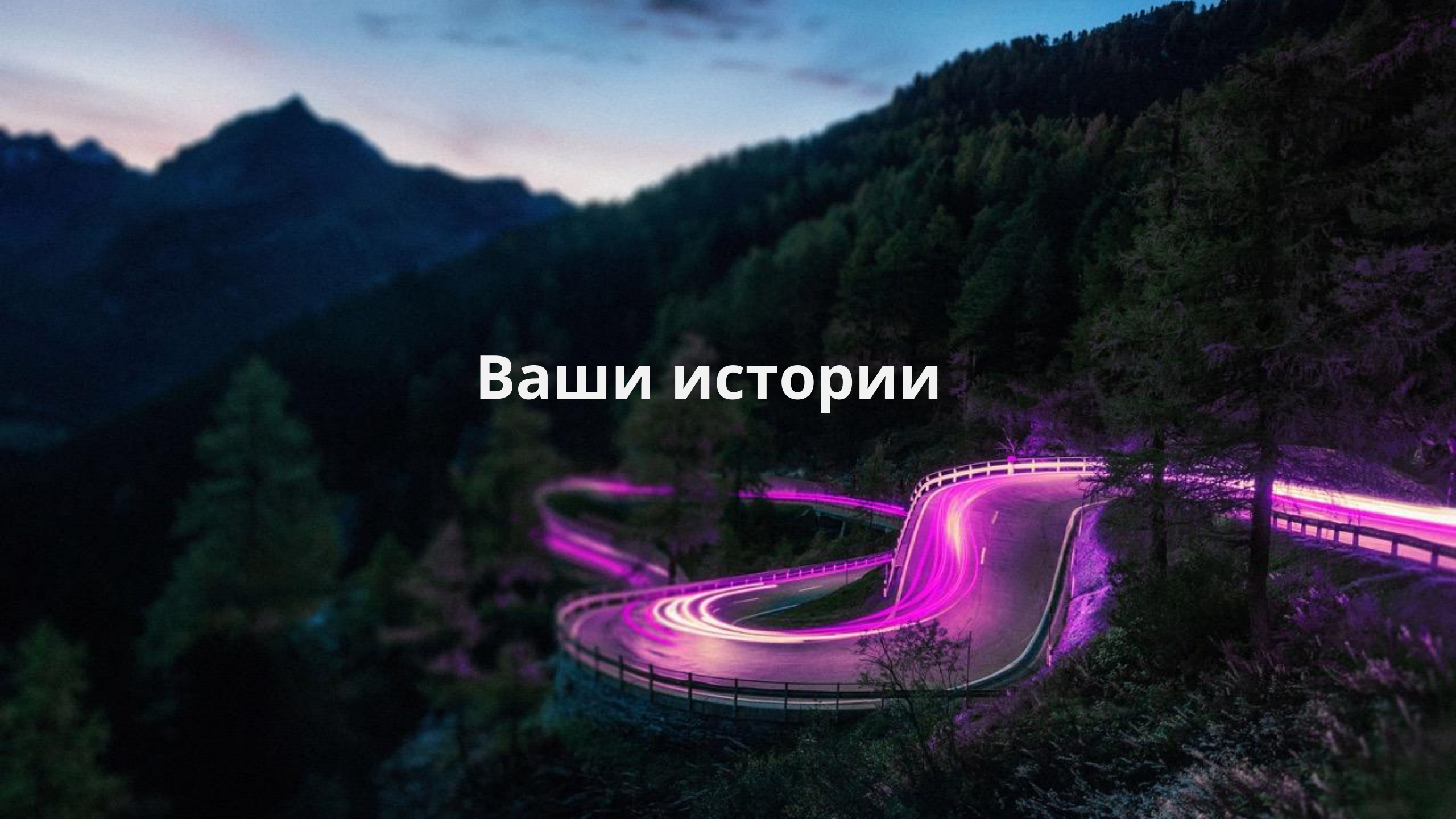
Talk low, talk slow, and don't talk too much.

John Wayne

Извлеченные Уроки в Общении с Командой

1. Никогда не играть в босса
2. Без ТЗ не будет счастливых разработчиков
3. Интересоваться своими коллегами
4. Хвалить, но не перехваливать
5. Не лить воду - везде счетчики
6. **Ваши уроки и истории.** *Пишите в чате слово “история” и я включу ваш микрофон*

Ваши истории



A hand is shown pointing towards the right side of the frame. The background is a blurred image of a screen displaying various data, including a line graph and some text. A solid blue vertical bar is positioned on the left side of the image, partially obscuring the background. The overall color scheme is dark blue and black.

Спасибо!