

Projekt - New Coke

W świecie project managerów jest kilka historii, które są sławne dzięki awariom produktów, fiaskom, które przerodziły się w legendy, o których teraz wspomina się tylko ściszym tonem.

Często tego typu historie przytaczane są gdy menedżer projektu próbuje zabić pomysł na produkt, który wie, że przyniesie porażkę. Jedną z takich historii jest opowieść o nowej coli.

Zadanie – po przeczytaniu historii zidentyfikuj, oceń ryzyka oraz zaproponuj rozwiązania. Wykorzystaj Trello.

Czym była nowa cola?

Firma Coca-Cola miała problem na początku lat osiemdziesiątych: ludzie mówili, że preferują słodszy smak Pepsi. Będąc ostrożną firmą, która nie lubiła się spieszyć, Coke spędził lata od 1981 do 1984 na testowaniu smaku zarówno nowej, jak i starej formuły coli. Wykonano ponad 200 000 testów w 25 różnych miastach.

Wyniki testów

Wyniki testów smakowych były jednoznaczne dla kierowników produktów: 55% testowanych osób wolało smak New Coke. Możesz zaryzykować stwierdzenie, że ludzie dokonali tego wyboru, ponieważ nie wiedzieli, co piją.

Jednak menadżerowie produktu w Coke również to przewidzieli - w testach smakowych, które przeprowadzili, gdy dana osoba wiedziała, która próbka to New Coke a która była stara, ludzie preferowali New Coke o dodatkowe 6%!

Co się stało, gdy wprowadzono nową colę?

23 kwietnia 1985 roku Coke ogłosił, że przestanie wytwarzać colę przy użyciu starej formuły i od tej pory będzie produkował tylko nową colę. Bum! Wybuchła panika z dnia na dzień - przynajmniej dla ludzi pijących colę. Linie telefoniczne obsługi klienta firmy Coke zostały przeciążone skargami oraz pozwami sądowymi w celu zatrzymania New Coke (pozwy zostały odrzucone). Klienci twierdzili, że nigdy więcej nie kupią Coca-Coli. Oczywiście stało się, że menadżerowie produktów Coke popełnili ogromny błąd.

Ćwiczenia – analiza ryzyka

Oceń ryzyko: identyfikacja, ocena, łagodzenie i zarządzanie.

Pytania do dyskusji

Kiedy pytasz swoich klientów, czy będą skłonni uaktualnić produkt do nowej wersji, czy powiedzą ci, że tak?

Czy po wprowadzeniu nowej wersji produktu sprawdzają go i aktualizują?

Jeśli funkcja zostanie pominięta w ulepszonej wersji produktu, czy klienci narzekają głośniejsze niż w przypadku, gdy nie dostarczysz obiecanej funkcji?