

Hotspot 01

Il cliente pigro

Leggere attentamente
il foglio illustrativo.

Cliente vs Fornitore

Cliente ideale

Cliente pigro

Errori comuni

Risultati

Cause

Soluzioni








Valutazioni



Rapporto tra cliente e fornitore











Gli aspetti che possono presentare criticità

- + Frequenza nelle comunicazioni 
- + Gestione delle scadenze 
- + Consegna dei materiali/account 
- + Attitudine 
- + Interesse verso il lavoro svolto ed eventuali evolutive 
- + Aspettative di entrambe le parti 
- + Comprensione del valore del lavoro svolto 

Identikit del cliente ideale



Identikit del cliente ideale

- + È proattivo 
- + Rispetta le scadenze 
- + Comunica le sue aspettative e i suoi bisogni 
- + Non dà nulla per scontato 
- + Dimostra interesse verso il proprio progetto 
- + Segue l'avanzamento dei lavori 
- + Comunica eventuali ritardi o difficoltà al fornitore 
- + Dà valore al lavoro svolto 

Identikit del cliente pigro

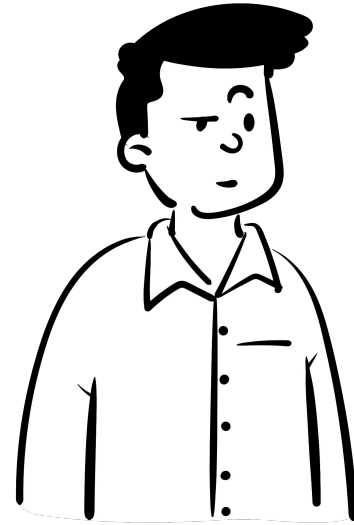


Durante la fase di implementazione del prodotto si osservano:

01 Progressiva perdita di interesse.



02 Attitudine difensiva e passiva.



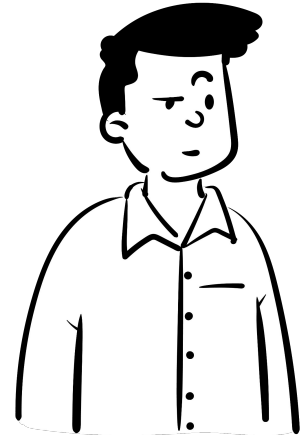
01 Progressiva perdita di interesse

- + Comunicazione: **assente o irregolare (> 2 settimane)**
- + Consegna dei materiali/account: **in ritardo**
- + Data entry, testing, accettazione requisiti: **non svolti o in ritardo**
- + Deadline: **poco rispettate e/o assenza nelle call**
- + Costi e stato di avanzamento: **scarso interesse**



02 Attitudine difensiva e passiva

- + Prospettive per il futuro del progetto: **assenti**
- + Umore: **tendenza allo scontro e all'ostilità**
- + Priorità: **criticare il lavoro svolto diventa più importante che rispettare le scadenze**











Errori comuni commessi dalle software house

Errori comuni commessi dalle software house

- + Ignorare i segnali del cliente ⚠️
- + Cercare di sostituirsi al cliente 👁️👁️
- + Non definire in maniera chiara le responsabilità di entrambe le parti 👩🏻🔧
- + Non segnalare eventuali criticità o ritardi 🚫
- + Non tutelarsi in caso di ritardi legati al cliente 👮🏻
- + Esporsi a situazioni di subordinazione, specie se non necessarie 🙇🏻

Risultati ottenuti

Risultati ottenuti

- + Prodotto incompleto o fuori dal time to market 
- + Applicazioni di scarsa qualità, non testate, non conformi alle aspettative 
- + Insoddisfazione del cliente 
- + Inefficienza del team e spreco del budget/perdite 
- + Burst improvvisi di lavoro e stress per il team 
- + Applicazioni senza prospettiva 
- + Difficoltà a farsi pagare 
- + Possibili cause legali 

Possibili cause

Possibili cause

- + Customer dominance: **prospettiva di business basata sul primato del cliente**
- + Tipo di contratto: **a preventivo**
- + Stakeholders e software houses: **disallineati**
- + Coinvolgimento del cliente: **progressivo calo da parte del cliente, al di fuori della fase di analisi**
- + Definizione dei ruoli: **scarsa e assente in alcuni aspetti**
- + Sviluppo di side projects
- + Inesperienza nello sviluppo di progetti software

Soluzioni sperimentate
da noi negli anni

Soluzioni sperimentate da noi negli anni

- + Comunicazione: contatti frequenti con il cliente per mantenere il focus sul progetto
- + Prevenzione: clausole di tacita accettazione dei requisiti nei contratti
- + Organizzazione del lavoro: board condivise dove fare proposte e visualizzare lo stato di avanzamento
- + Retrospective: revisione dei processi inefficienti
- + Permessi: accesso anticipato all'ambiente di staging anche se con contratto a preventivo

Valutazione preliminare in fase di analisi

Soluzioni sperimentate da noi negli anni

- + Responsabilità: assegnazione di piccoli task con deadlines precise
- + Interesse: valutazione di eventuale lavoro extra svolto dal cliente, proattività nelle proposte e nell'affrontare i problemi individuati
- + Predisposizione: valutazione della tendenza all'ostilità e alla negoziazione sin dal principio (es. richieste di sconti)
- + Rispetto: tendenza a vedere il nostro lavoro in maniera superficiale
- + Tempistiche: rispetto delle deadlines previste

Grazie per l'attenzione

