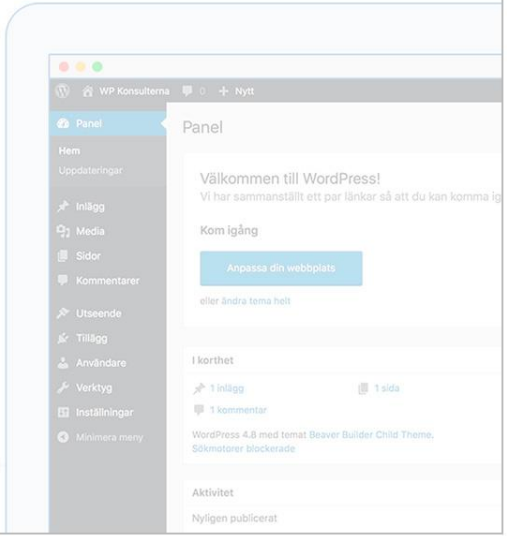
wpkonsulterna

De sju riskerna

som stressar personal, ger missnöjda kunder och minskar lönsamhet i digitala byråprojekt



Heliskiing, Riksgränsen 2017

Risk 1

Skenande säljkostnader och förlorade projekt

Diagnos

Skenande säljkostnader och förlorade projekt

Vanliga misstag

- Dålig teknisk kompetens (vad är möjligt/inte möjligt, svårt/enkelt?)
- Kunden träffar på någon annan som bättre löser deras nuvarande utmaning
- Långsiktigt tappar vi mer och mer av relationen till kunden och till slut förlorar vi kunden

Rekommenderat arbetssätt

Skenande säljkostnader och förlorade projekt

- Fokusera på kundens utmaningar först (empati)
- Tekniken är inte målet
- Hitta och tänk på att bygga långsiktiga samarbeten

Risk 2

Uppdraget och omfånget är otydligt definierat

Diagnos

Uppdraget och omfånget är otydligt definierat

Vanliga misstag

- Vi lovar kunden för mycket
- Vi har svårt att avgöra vad som är enkelt och/eller har låg risk jämfört med vad som är svårt och/eller har hög risk
- Alla personer i projektet har olika målbilder

Rekommenderat arbetssätt

Uppdraget och omfånget är otydligt definierat

- Bryt ned uppdraget tydligt så att alla vet vad som är inkluderat i uppskattningen och vad som inte är det
- Ta höjd för integrationer
- Sätt rätt förväntningar och var medveten om risknivå
- Tydlig process med milstolpar och tidiga avstämningar

Risk 3

Kunden är en dålig eller ovan beställare

Diagnos

Kunden är en dålig eller ovan beställare

Vanliga misstag

- Vi får in feedback från höger och vänster (olika mail, textdokument, olika personer)
- Byrån skyller på kunden

Rekommenderat arbetssätt

Kunden är en dålig eller ovan beställare

- Samla feedback på ett ställe (och inte i mail)
- Ha en process för att godkänna leveranser
- Utveckling-, test- och produktionsmiljöer
- Bygg upp ett förtroende kring en process

Diskutera 2 & 2

1. Skenande säljkostnader och förlorade projekt
2. Uppdraget och omfånget är otydligt definierat
3. Kunden är en dålig eller ovan beställare

Frågor:

- Känner ni igen er i dessa risker?
- Är ni duktiga på att hantera vissa av dom? Hur gör ni?
- Finns det några av dessa där ni måste bli mycket bättre?

Risk 4

Stora beställargrupper gör projektet svårt att styra

Diagnos

Stora beställargrupper gör projektet svårt att styra

Vanliga misstag

- Vi tar ej höjd för ökad projektledning
- Det är oklart vem som har mandat att ta beslut
- Internpolitik hos kunden

Rekommenderat arbetssätt

Stora beställargrupper gör projektet svårt att styra

- Ta höjd för ökad komplexitet & projektledning i större projektgrupper
- Definiera en person hos kunden som får samordna beslutsfattande och ta ansvar internt
- Arbeta på er empatiska förmåga och bygg upp er förståelse för internpolitik

Risk 5

Omfånget förändras under uppdragets gång

Diagnos

Omfånget förändras under uppdragets gång

Vanliga misstag

- Ingen ordning på vad som ingick i uppskattningen av den initiala budgeten
- Försök förhindra förändring - “Change is the only constant in life”
- Ingen löpande uppföljning

Rekommenderat arbetssätt

Omfånget förändras under uppdragets gång

- Projektets initiala uppskattning är tydligt definierat
- Utför löpande uppföljning för att slippa överraskningar i slutet av projektet
- Lär er hantera förändringar istället för att motverka dem

Risk 6

Vi tar inte betalt för tilläggs- och ändringsarbeten

Diagnos

Vi tar inte betalt för tilläggs- och ändringsarbeten

Vanliga misstag

- Byrån utbildar inte vad som driver kostnader i ett projekt
- Negativ attityd skapas till kunden - “Kunder är snåla och inte villiga att öka budgeten”
- Olönsamma projekt och kunder är inte hållbart i längden och inte bra varken för er eller kunden

Rekommenderat arbetssätt

Vi tar inte betalt för tilläggs- och ändringsarbeten

- Kunder har inga problem att betala för sig, bara de förstår vad de betalar för och vilket värde det skapar
- Tänk win-win, långsiktigt måste samarbetet mellan er och kunden gynna båda parter
- Lär kunden vad som driver kostnad i ett projekt
- Arbeta med budgetuppföljning både löpande och historiskt så ni kan utvärdera, se trender och lär er ut av dessa

Risk 7

Nyckelpersoner slutar utan tydlig överlämning eller dokumentation

Diagnos

Nyckelpersoner slutar utan tydlig överlämning eller dokumentation

Vanliga misstag:

- Ett projekt är byggt på ett så specifikt sätt som bara en person vet hur det är gjort. När den personen sedan går vidare är det mycket problematiskt att hantera.

Rekommenderat arbetssätt

Nyckelpersoner slutar utan tydlig överlämning eller dokumentation

- Tänk långsiktigt och bygg standardiserade lösningar och processer som inte är knutna till enskilda personer
- Förvaltning, support och underhåll spelar roll

Diskutera 2 & 2

4. Stora beställargrupper gör projektet svårt att styra
5. Omfånget förändras under uppdragets gång
6. Vi tar inte betalt för tilläggs- och ändringsarbeten
7. Nyckelpersoner slutar utan tydlig överlämning eller dokumentation

Frågor:

- Känner ni igen er i dessa risker?
- Är ni duktiga på att hantera vissa av dom? Hur gör ni?
- Finns det några av dessa där ni måste bli mycket bättre?

Självskattning

Mentimeterlänk

Avslutande rekommendationer

- Definiera processer och använd stabila ramverk/verktyg
- Hitta samarbetspartners och fokusera på de områdena där ni kan addera mest värde
- Tänk långsiktigt, både kring enskilda projekt och era processer

Frågor?