



# Sissejuhatus infotehnoloogiasse ja riistvarasse – 3. loeng

Anti Kuiv

F9 Distribution Baltic

Juhatusel liige

Käesoleva dokumendi paljundamine, edasiandmine ja/või muutmine on sätestatud ühega järgnevatest litsentsidest kasutaja valikul:

\* GNU Vaba Dokumentatsiooni Litsentsi versioon 1.2 või uuem

\* Creative Commons Autorile viitamine + Jagamine samadel tingimustel 4.0 litsents (CC BY-SA)

### 3. Loeng: 16. märts (90min)

- IT spetsialist/IT juht kui Tark Tellija, hankimisprotsessi parimad praktikad
- Praktilised arutelud:
  - IT lahenduste müük ja ostmine – kes ostab, kes teeb otsuse?
  - Kuidas teostada edukas IT hange?
  - B2B lahenduse müügi teooria ja parimad praktikad. Näited.

# Valik peamisi IT ametikohti

- **Software engineer**
- **Systems analyst**
- **Business analyst**
- **Technical support**
- **Network engineer**
- **Technical consultant**
- **Technical sales**
- **Web developer**
- **Software tester**
- **...**
- LOE JUURDE: <https://targetpostgrad.com/subjects/computer-science-and-it/it-job-roles-and-responsibilities-explained>

# Hankimine: Gartneri IT sõnaraamat

*The term “IT services sourcing” can mean different things to different people. However, regardless of the terminology, it is critical to understand its basic components, as it constitutes one of the largest areas of spend for organizations “IT services” refers to the application of business and technical expertise to enable organizations in the creation, management and optimization of or access to information and business processes. The IT services market can be segmented by the type of skills that are employed to deliver the service (design, build, run). There are also different categories of service: business process services, application services and infrastructure services. If these services are outsourced, they are referred to as business process outsourcing (BPO), applications outsourcing (AO) and infrastructure outsourcing.* allikas:

<http://www.gartner.com/it-glossary/it-services-sourcing/>

# Tark Tellija – kuidas osta ja müüa IT-d?



"Okay your father managed to get a mouse. Now how do we use it?"

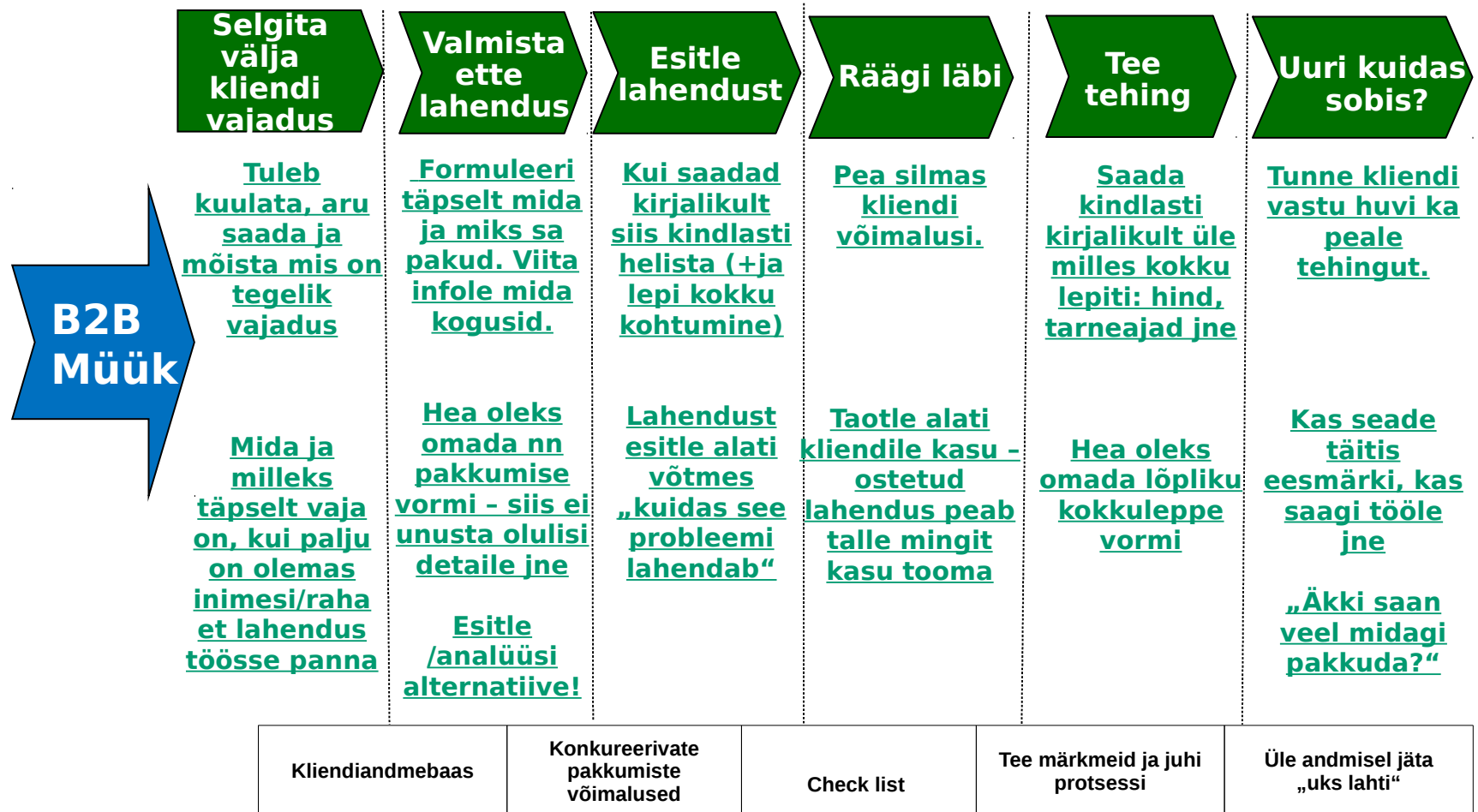
# B2B LAHENDUSE MÜÜMISE PÕHIALUSED

15.03.2017



# Lahenduse müümise

## protsess



# Kvaliteetne ja väärtuslik B2B suhe

## Enne

- Client
- Tellimuse ootamine
- Passiivne müük: “küsi, kui midagi vaja on”
- Ei tunne huvi kliendi projektide vastu
- Puudub igasugune CRM, ajalugu ei teata



## Pärast

- Kvaliteetne klienditeenindus
- Aktiivne lahenduse müük
- Põhjalik kliendi tundmine
- “Tahan sulle parimat” - suhtumine
- Pakkumine on põhjalik, toob välja alternatiivid, sisaldab kogu vajalikku infot



# Kõige olulisem (osa protsessist): konsultatiivne müük!

- Saada teada mida kliendil kõige rohkem vaja oleks
- Mis on tegelik problem?
- Mis variantide seast peaks valima?
- Võimalikult palju infot miks ja mida on vaja??
- Klient ise ka ei pruugi teada mida tal vaja on/mis on saadaolev parim lahendus just nüüd?
- NB! Uuri välja missugune on ostuotsuse protsess, kes otsustab, kas kasutaja vm – erinevate investeeringute korral võib see olla erinev (ei ole mõtet esitada argumente inimesele kes ei otsusta)

# Konsultatiivne müük

## Müügimehe vead

- Me ei kuula
- Me eeldame
- Meil on endal ette kujundatud otsus
- Me „peame“ müüma
- Me ei mõista kliendi äri
- Me teame paremini mida nad vajavad kui nad ise
- Me ei räägi õige inimesega

## Kliendi vead

- Ei tea ise ka mida tahab/vajab
- Ei oska väljendada oma soovi
- Ei ole sisemiselt kokku leppinud mida on vaja
- Ei anna õiget infot IT partnerile
- Ei lase õige inimesega rääkima
- Soovib ebareaalset hinda/tarneaega/teostust
- Ootab odavalt lahenduselt tohutut majanduslikku efekti
- Ei suuda otsustada

# Kuulmine ei tähenda arusaamist



# Rühmatöö:

Mida vältida keeruka IT projekti elluviimisel?

# IT projekti elluviimise olulised edufaktorid:

## Edukas

- Oskab küsida alati täiendavat infot, et saada teada tegelik vajadus
- Pakub alati 2-3 lahendust koos argumentidega
- Kohtub ja suhtleb oma klientidega/tellijaga regulaarselt. Juhib protsessi.
- Tehnoloogia arenedes pakub ise proaktiivselt uusi lahendusi (a'la „mõelge juba selle peale...“)

## Ebaedukas

- Saadab kliendi/kasutaja soovi otse maaletoojale vm
- Teab „kindlalt“, et klient/kasutaja muud ei soovigi
- Reageerib probleemidele. Ei püüa ennetada.
- Ei arenda ennast ja ei tea, mis on uued võimalused ja need sobiks antud projekti/kliendile/kasutajale

Küsimused?



Täna tähelepanu eest!

