

Поддръжка и услуги за продукти с отворен код

или

как да печелим пари от доволни клиенти на безплатни продукти

Александър Керемидарски – Сале

... -- > root @. -- > MySQL® -- > SkySQL

За лектора

или кой е пък тва?

Александър Керемидарски – “това ми е името когато ще ме бият” *Том Сойер*

София – цял живот.

Компютри – от края на 80-те

OpenSource – от края на 90-те

Сисадмин в Интернет доставчик – 1997-2002
root@,support@,MySQL+PHP+

MySQL AB/Sun/... - 2002-2010 Support engineer, Support Manager, Senior Manager, Principal Manager въобще шеф

SkySQL – 2010 - ... Manager of Support EMEA

Услугите - жизненоважна основа за успешен бизнес с Отворен Код?

- Затворен продукт
 - Продават софтуер
 - Може изобщо без услуги
 - Услугите се считат за губеща дейност
- Отворен продукт
 - Безплатен софтуер
 - Може изобщо без разработка
 - Услугите са основен генератор на приходи

Услуги – що е то?

Малко е размито, но да речем, че:

- Техническа поддръжка
 - Пожарникарска работа. На повикване. 24x7
- Консултации
 - Предварително уточнен вид и обем работа
 - Обикновено на място, но може и дистанционно
- Обучение
 - Предварително уточнен курс като съдържание, място и време
 - На място или дистанционно

Как?

простички неща

- Естествените за общността средства, принципи, методи на работа
- Виртуален екип, виртуален офис
- Сървъри, системи и т.н. с отворен код
- Кандидати за работа от общността не от обяви

Правила

още по-прости

- Кой е царят? ~~The customer is the king~~ The employee is the king
- Екип или смърт!
- Проблемът на клиента е мой личен проблем!
(От Love thy customer)

salle@skysql.com
salle@salle.online.bg