

XII международная конференция
CEE-SECR / РАЗРАБОТКА ПО

28 - 29 октября, Москва



Частые ошибки в коммуникациях на проектах: называем, исправляем

Виктория Пилипцевич

ООО «Рекленд»

Обо мне



Виктория Пилипцевич, к.и.н.

- Аналитик, ООО “Рекленд”, г.Минск
- Работаю в ИТ с 2007 года. С 2009 в мире eCommerce (PM/BA).
- Один из разработчиков программы обучения бизнес-аналитиков по заказу ОЦ ПВТ.

Результаты работы:

- более 100 выполненных успешных ИТ-проектов на заказ (управление до 10 активных проектов одновременно),
- более 150 молодых BA, которые прошли обучение под моим началом и нашли работу по специальности,
- финалист конкурса тренеров в ИТ в 2013 году.



Благодарна, что интересна тема и пришли

Прошу прощение у тех, кому не смогла ответить в
facebook в прошлое знакомство



Кто ждёт темы про манипуляции
и прессинг в коммуникациях?



Об этом НЕ БУДЕМ говорить



Кто ждёт темы про построение системы коммуникаций?



А вот про ЭТО поговорим

Ошибки

- Работа без стратегии и цели
- Неверная фиксация результата коммуникации

Разделитесь на группы по 3-4 человека



Клиент



Руководитель



Аналитик



Дизайнер
(опционально)

- Клиент возьмите конверт, прочтите, что в конверте.
- Другим пока не показывайте.

Нужен кто-то, кто измерит время
(«Хранитель времени»)



Задача 1

- **Клиент**, расскажите Руководителю, что нужно изменить в проекте.
- **Руководитель**, пообещайте Клиенту всё выполнить.

K1, P1



Задача 2

- **Руководитель**, перескажите Аналитику, что нужно сделать.

K0, P2



Задача 3

- **Аналитик**, проанализируйте, достаточно ли у вас информации для того, чтобы приступить к работе.
- Уточните детали у Руководителя.
- Узнайте про сроки.
- **Руководитель**, уточните нужную информацию у Клиента, передайте Аналитику.

K0, P2



Задача 4

- **Аналитик**, передайте задание Дизайнеру.
- **Дизайнер**, проанализируйте, достаточно ли у вас информации для того, чтобы приступить к работе.
- Уточните детали у Руководителя.
- **Руководитель**, уточните нужную информацию у Клиента, передайте Аналитику. Аналитик – Дизайнеру.

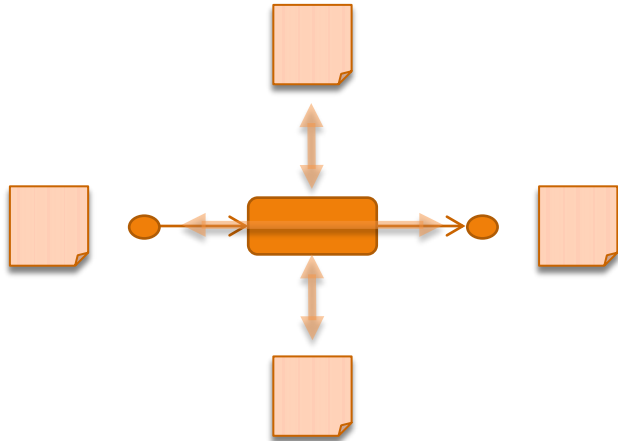
K0, P2



Вопрос к «Хранителю времени»

- Сколько времени затратила команда разработки на обработку первичного задания от клиента (задачи 1-4)?

Роль коммуникаций



- Коммуникационный процесс
- – это обмен информацией между элементами бизнес-процесса, а также с внешним миром по каналам прямой и обратной связи.
- К.П. создает поток информации в бизнес-процессе.

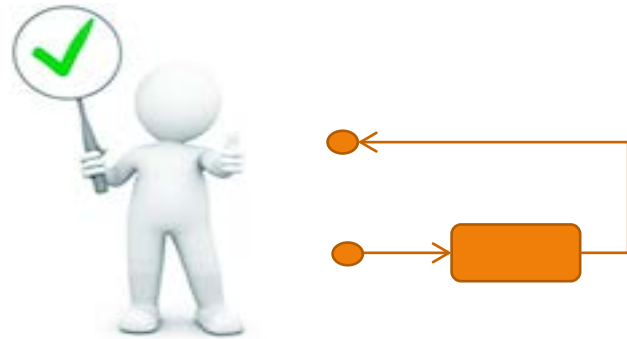
Правило плохого бизнес-процесса



- Кто не знает, когда начнется процесс и/или когда завершится –
- не может контролировать процесс и отвечать за него.



Правило хорошего бизнес-процесса

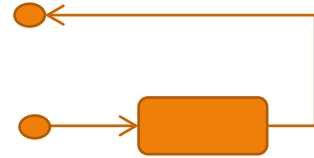


Тот, кто контролирует и отвечает за процесс,
должен его начать и завершить.

Правило хорошего бизнес-процесса

Следствие:

Если Вы начали процесс,
Вас принимают
как управляющего процессом.



Тот, кто контролирует и отвечает за процесс,
должен его начать и завершить.

Кто на проекте отвечает за
коммуникации с заказчиком,
связанные с требованиями?

Как правильно в данной ситуации
руководитель должен построить
процесс коммуникации?

Анализ ошибки

Цель коммуникации

- Выполнение проекта по плану

Стратегия коммуникации

- Строим эффективные рабочие процессы
- Для этого нужно передать начало и конец коммуникации тому, кто за нее отвечает
- Проверить, что коммуникация передана
- Всё!

Задача 5

- **Руководитель**, попросите, Аналитика связаться с Клиентом для уточнения задания.
- **Аналитик**, попросите информацию у Клиента.
- **Клиент**, передайте листок Аналитику.
- **Аналитик** проверьте задание, передайте Дизайнеру.

K0, P2



Вопрос к «Хранителю времени»

- Сколько времени затратила команда разработки на обработку первичного задания от клиента (задача 5)?

Анализ ошибки

Устная фиксация

- Мнимая экономия времени в цепочке задач в команде.
- Относительно быстрое решение, если в цепочке обработки задания только 1 человек.
- Хорошее решение, если Вы на 100% уверены, что задание будет выполнено с первого раза и возврата к проекту не будет.

Письменная (емайл) фиксация

- Реальная экономия времени при работе командой.
- Возможность вернуться к заданию и проекту неоднократно.
- Экономия времени команды разработки, как следствие, экономия денег Клиента.



Что сэкономило мне время,
когда принимала устные требования от Заказчика

Благодарю за внимание!

Буду рада обсудить тему доклада

Мои контакты:

- piliptcevich@gmail.com
- Skype Piliptcevich