



Διαχείριση Έργων ΤΠΕ

Διάλεξη 10^η

Διαχείριση πόρων, επικοινωνίας και
προμηθειών έργου

Διδάσκουσα: Ελένη Καρφάκη
Τμήμα: Ψηφιακών Συστημάτων
27 Μαΐου 2021



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Σκοπός

- Η εξοικείωση με τις βασικές έννοιες της διαχείρισης πόρων.
- Η εξοικείωση με τις βασικές έννοιες της διαχείρισης επικοινωνίας.
- Η εξοικείωση με τις βασικές έννοιες της διαχείρισης προμηθειών του έργου.
- Η εφαρμογή των εννοιών σε παραδείγματα διαχείρισης πραγματικών έργων.



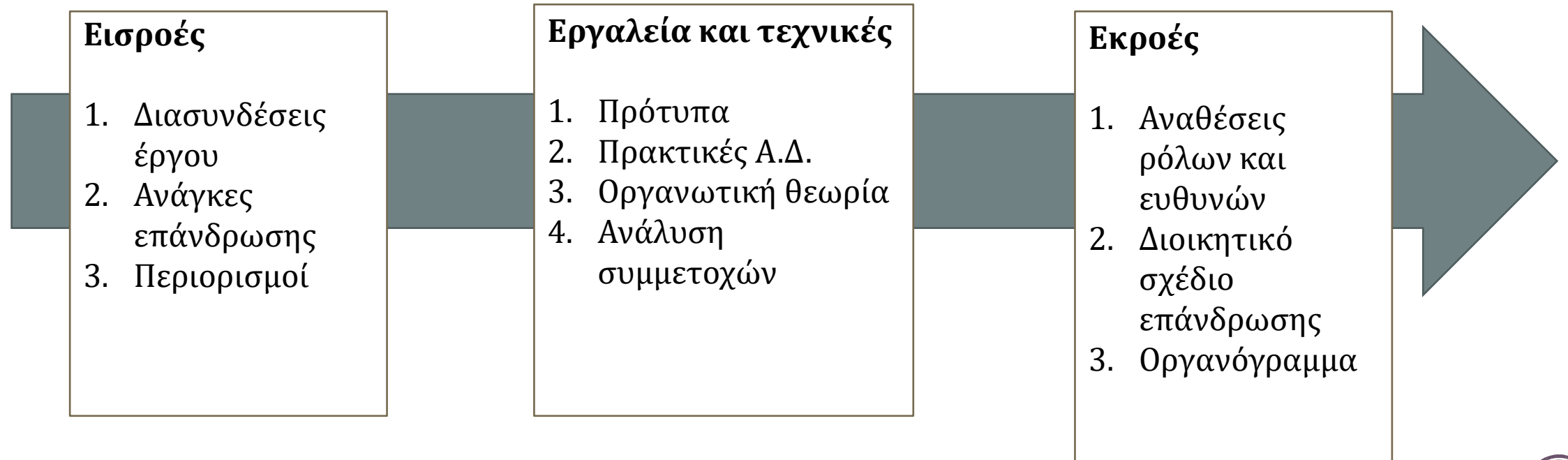


Διαχείριση πόρων του έργου

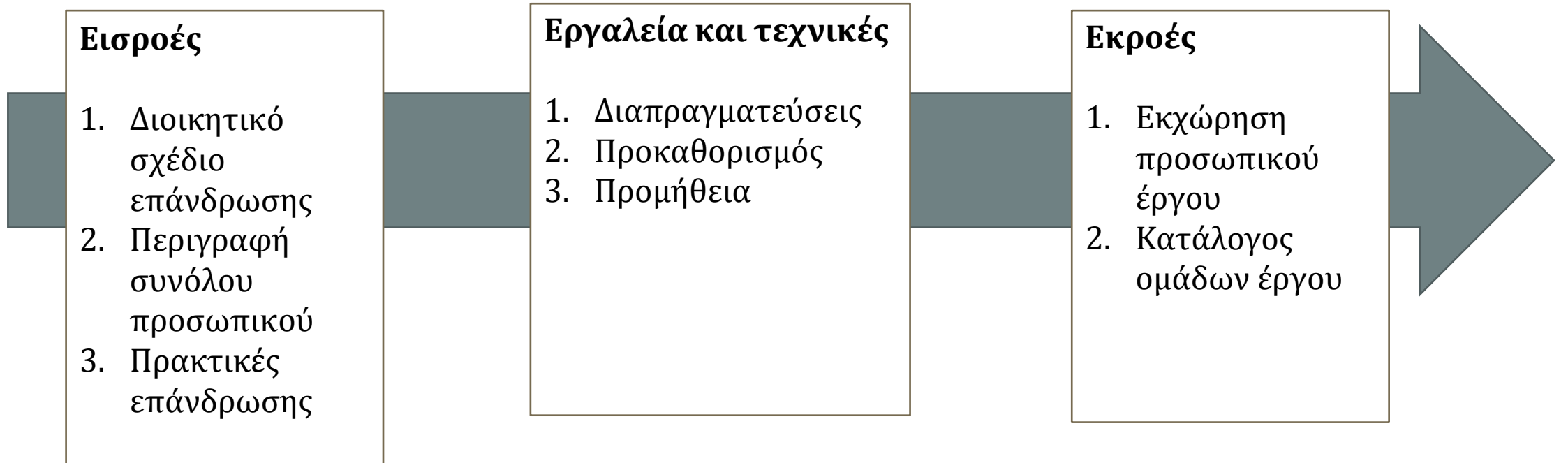


1. Οργανωτικός σχεδιασμός

Καθορίζει τις ανάγκες σε προσωπικό και τους αντίστοιχους ρόλους και αρμοδιότητες για την υλοποίηση του έργου.



2. Απόκτηση προσωπικού



3. Αναπτυξη ομάδας έργου

Εισροές

1. Προσωπικό έργου
2. Σχέδιο έργου
3. Διοικητικό σχέδιο επάνδρωσης
4. Εκθέσεις απόδοσης
5. Εξωτερική αναθεώρηση

Εργαλεία και τεχνικές

1. Ομαδικές δραστηριότητες
2. Γενικές διοικητικές δεξιότητες
3. Συστήματα ανταμοιβής και αναγνώρισης
4. Επανατοποθέτηση
5. Κατάρτιση

Εκροές

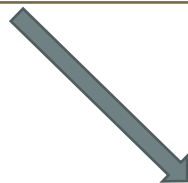
1. Βελτιώσεις απόδοσης
2. Εισαγωγή στις αξιολογήσεις απόδοσης



Ομάδες ενδιαφερομένων (stakeholders) του έργου

Συμμετέχων	Ρόλος στο έργο	Προσδοκίες	Επίπεδο Συμφέροντος	Επίπεδο Συμμετοχής	Επίπεδο Επιρροής	Στρατηγική
Επιχείρηση	Κύριος έργου	Ολοκλήρωση Επιτυχία	Υψηλό	Υψηλή	Υψηλή	Διαχειρίσου
Φορέας χρηματοδότησης	Χρηματοδότης έργου / ελεγκτικό όργανο	Ολοκλήρωση	Χαμηλό	Μέση	Υψηλή	Ικανοποίησε
Διευθύνων Σύμβουλος	Χορηγός έργου	Ολοκλήρωση Επιτυχία	Υψηλό	Υψηλή	Υψηλή	Διαχειρίσου
Διοικητικό Συμβούλιο	Ελεγκτικό όργανο	Ολοκλήρωση	Μέσο	Χαμηλή	Υψηλή	Ικανοποίησε
Επιτροπή επιλογής προμηθευτή/ Επιτροπή παραλαβής	Επιτροπή	Χρηστή διαχείριση	Μέσο	Υψηλή	Υψηλή	Ικανοποίησε
Διευθύνσεις Επιχείρησης	Χρήστης	Βελτιωμένη λειτουργία υπηρεσιών	Μέσο	Μέση	Μέση	Ικανοποίησε
Απλοί χρήστες	Χρήστης	Ευχρηστία Πληρότητα υπηρεσιών	Μέσο	Χαμηλή	Χαμηλή	Πληροφόρησε
Συνεργαζόμενοι προμηθευτές	Χρήστης	Ευχρηστία Πληρότητα υπηρεσιών	Υψηλό	Μέσο	Μέσο	Επηρεαζόμενοι (Πληροφόρησε)
Διοίκηση Έργου	Διευθυντής έργου	Ολοκλήρωση εργασιών	Υψηλό	Υψηλή	Υψηλή	Διαχειρίσου
Εξωτερικοί Συνεργάτες	Σύμβουλος	Ολοκλήρωση εργασιών	Μέσο	Υψηλή	Μέση	Ικανοποίησε
Ομάδα έργου	Υλοποίηση / Διάφοροι ρόλοι	Ολοκλήρωση Επιτυχία	Υψηλό	Υψηλή	Μέση	Διαχειρίσου

- Διευθυντής έργου (project manager)
- Υπεύθυνος Διασφάλισης Ποιότητας (quality assurance manager)
- Λειτουργικοί Εμπειρογνώμονες (functional experts)
- Τεχνικοί Εμπειρογνώμονες (technical experts)/ Διαχειριστές συστημάτων (system administrators).



Δεξιότητες στελεχών διαχείρισης έργου

- Δεξιότητες οικονομικές και λογιστικές
- Δεξιότητες προγραμματισμού
- Δεξιότητες ηγεσίας
- Διοικητικές δεξιότητες
- Δεξιότητες επικοινωνίες
- Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων
- Δεξιότητες διαπραγμάτευσης
- Προσανατολισμός στα επιτεύγματα
- Ευστροφία
- Προσανατολισμένος σε υπηρεσία
- Προσωπική διαχείριση
- Οργάνωση



Παραδείγματα

Οι πόροι που θα απαιτηθούν για την υλοποίηση του έργου περιλαμβάνουν τις εξής κατηγορίες, ενδεικτικά:

- Τεχνολογικά προϊόντα και υπηρεσίες, όπως domain name, cloud storage, πιστοποιητικά ασφαλείας, και άλλα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την λειτουργία του ηλεκτρονικού καταστήματος.
- Εξοπλισμοί για την ανάπτυξη του e-shop:
 - 2 λαπτοπ για εργασία της ομάδας έργου
 - 1 τάμπλετ και
 - 1 κινητό για την παρουσίαση των σχεδίων του ηλεκτρονικών καταστήματος στον πελάτη και τον έλεγχο αποτελεσματικής λειτουργίας σε όλα τα ψηφιακά περιβάλλοντα.
 - 1 φωτογραφική μηχανή για την απεικόνιση της συλλογής προϊόντων.
- Υπηρεσίες τρίτων:
 - Φωτογράφων για την φωτογράφιση των προϊόντων αν πχ πρόκειται για ρούχα, όπως επίσης και μοντέλων
 - Γραφίστα για την ανάπτυξη λογότυπου και εταιρικής εικόνας εφόσον δεν υπάρχει
 - Διαφημιστών για την ανάπτυξη της διαφημιστικής καμπάνιας
 - Λογιστή ή νομικού για την προετοιμασία συμβάσεων και λογιστική παρακολούθηση του έργου κοκ
 - 2 άτομα προσωπικό θα απασχοληθούν στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού καταστήματος:
 - Ο Δημήτρης Κ., είναι τελειόφοιτος του Τμήματος Ψηφιακός Συστημάτων και έχει εμπειρία πάνω στην ανάπτυξη ηλεκτρονικών καταστημάτων. Συγκεκριμένα έργα που έχει αναπτύξει είναι....
 - Η Ιωάννα Π. είναι απόφοιτη του Τμήματος Ψηφιακών Συστημάτων. Διαθέτει μεγάλη εμπειρία στη διαχείριση έργων. Για το λόγο αυτό θα πέξει το ρόλο της Υπευθυνης Έργου, δηλαδή θα αναλάβει εξολοκλήρου το Π.Ε.5 Διαχείριση Έργου.





Διαχείριση ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



Διαχείριση επικοινωνίας

- Οι διαδικασίες που απαιτούνται προκειμένου να διασφαλιστεί η αδιάκοπη και σωστή δημιουργία, συλλογή, εκπομπή, αποθήκευση και διάθεση των πληροφοριών του έργου.



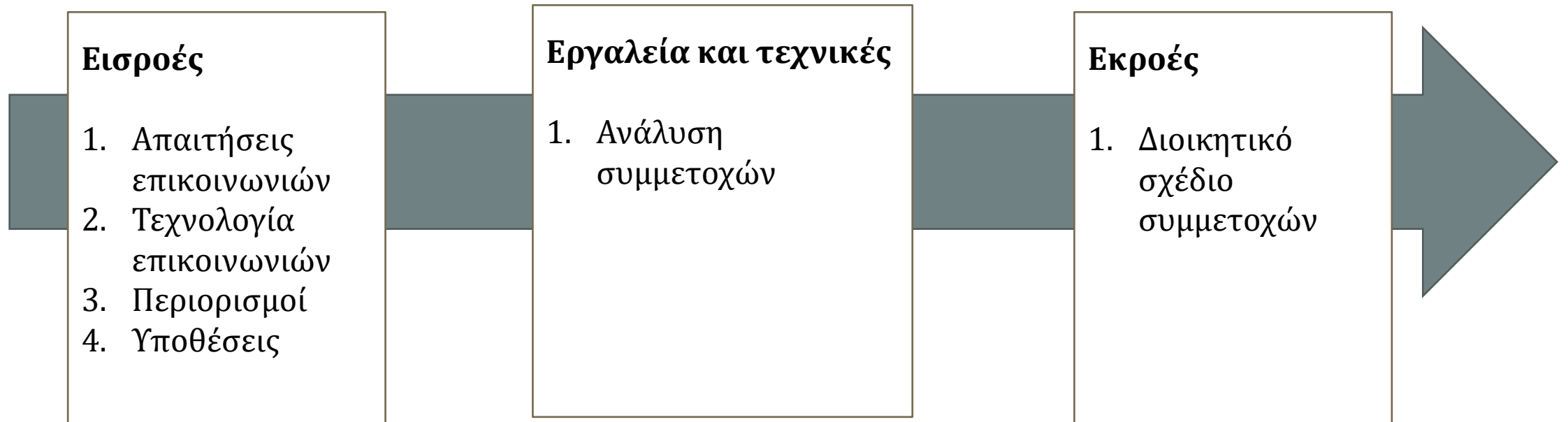
Φάσεις διαχείρισης επικοινωνίας

1. Σχεδιασμός επικοινωνίας
2. Διανομή πληροφορίας
3. Αναφορά απόδοσης
4. Διοικητικό κλείσιμο



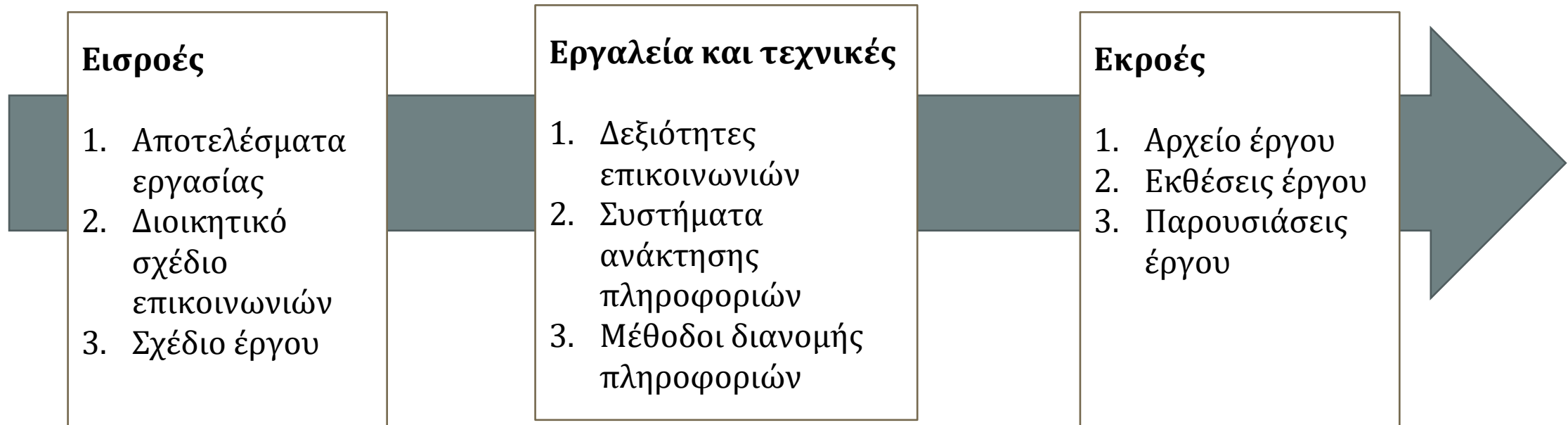
1. Σχεδιασμός επικοινωνίας

Καθορίζει τις πληροφοριακές και επικοινωνιακές ανάγκες των συμμετεχόντων.
Ποιος χρειάζεται ποια πληροφορία και πώς θα του δοθεί;



2. Διανομή πληροφορίας

Το αποτέλεσμα αυτής της φάσης είναι ανταλλαγή memos, αναφορών και εγγράφων περιγραφής του έργου. Συχνά οι καταγραφές γίνονται σε ένα «ημερολόγιο» έργου.



3. Αναφορά απόδοσης

Εισροές

1. Σχέδιο έργου
2. Αποτελέσματα εργασίας
3. Άλλα αρχεία έργου

Εργαλεία και τεχνικές

1. Αναθεωρήσεις απόδοσης
2. Ανάλυση απόκλισης
3. Ανάλυση τάσης
4. Δεδουλευμένη ανάλυση τάσης
5. Εργαλεία και τεχνικές διανομής πληροφοριών

Εκροές

1. Εκθέσεις απόδοσης
2. Αιτήματα αλλαγής



4. Διοικητικό κλείσιμο έργου

Εισροές

1. Τεκμηρίωση μέτρησης απόδοσης
2. Τεκμηρίωση προϊόντων
3. Άλλα αρχεία έργου

Εργαλεία και τεχνικές

1. Απόδοση έκθεσης εργαλείων και τεχνικών
2. Εκθέσεις έργου
3. Παρουσιάσεις έργου

Εκροές

1. Αρχείο έργου
2. Κλείσιμο έργου
3. Τι μάθαμε



Παραδείγματα

- Δημιουργία κοινόχρηστων αρχείων για την καλύτερη επικοινωνία της ομάδας έργου και με τον πελάτη.
- Ανάπτυξη καναλιών επικοινωνίας με τον πελάτη και μεταξύ της ομάδας έργου με μέσα κοινωνικής δικτύωσης για την άμεση επικοινωνία εικόνων και δοκιμαστικών εκδόσεων του e-shop.
- Εβδομαδιαία meetings με τον πελάτη για την παρουσίαση της εξέλιξης του έργου.
- Γραπτές αναφορές
- Ιστολόγιο (blog) που θα περιλαμβάνει έναν δημόσιο χώρο (με πληροφορίες για τους φορείς του έργου, περιγραφή δραστηριοτήτων του, αποτελέσματα, δημοσιεύσεις, και λοιπές μη εμπιστευτικές πληροφορίες).
- Κανάλια προσωποποιημένης επικοινωνίας με τους πελάτες για την υπέρβαση τυχόν τεχνικών προβλημάτων.
- Ηλεκτρονικό ενημερωτικό δελτίο που θα δημοσιεύεται ανά εξάμηνο με σκοπό την ενημέρωση των εμπλεκόμενων για τυχόν αλλαγές και βελτιώσεις στο e-shop. Θα είναι προσβάσιμο μέσω ροών δεδομένων RSS και των γνωστών καναλιών web 2.0.
- Αξιοποίηση μέσων κοινωνικής δικτύωσης για την ευρεία ενημέρωση του κοινού σχετικά με τις εξελίξεις του έργου. Θα δημιουργηθούν οι κατάλληλοι λογαριασμοί στα πιο γνωστά μέσα (Facebook, Twitter, Viber, YouTube κλπ.) για να διασφαλιστεί η εμβέλεια του καταστήματος.
- Ανακοινώσεις σε τοπικά και διεθνή μέσα ενημέρωσης και εξειδικευμένα σημεία προβολής του κοσμήματος, με στόχο την περαιτέρω προσέλκυση του ενδιαφέροντος από το ευρύ κοινό.
- Πρόσθετα εργαλεία επικοινωνίας που προωθούν την "εταιρική εικόνα" και εξασφαλίζουν την ενιαία παρουσίαση του έργου (λογότυπο, πρότυπα παρουσιάσεων και εγγράφων του έργου κλπ.)





Διαχείριση προμηθειών έργου



Διαχείριση προμηθειών έργου

- Διαδικασίες για την απόκτηση αγαθών και υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για το έργο



Σχέδιο διαχείρισης προμηθειών

- Καθορίζει τα αγαθά που πρέπει να αγοραστούν
- Τα είδη των συμβάσεων που θα υπογραφούν
- Τη διαδικασία έγκρισης της σύμβασης
- Τους κινδύνους προμηθειών
- Το κόστος των προμηθειών
- Τους περιορισμούς των προμηθειών
- Τα πρότυπα έγγραφα που θα χρησιμοποιηθούν



Τύποι συμβάσεων

- Σταθερής τιμής: ο προμηθευτής αναλαμβάνει όλο τον κίνδυνο του έργου και γι' αυτό χρεώνει μια υψηλότερη τιμή.
- Κόστους επιστροφής: ο προμηθευτής πληρώνεται για το πραγματικό κόστος της εργασίας
- Ορισμένου χρόνου και υλικών: ο προμηθευτής αποζημιώνεται για τα υλικά ή το χρόνο εργασίας του στο έργο

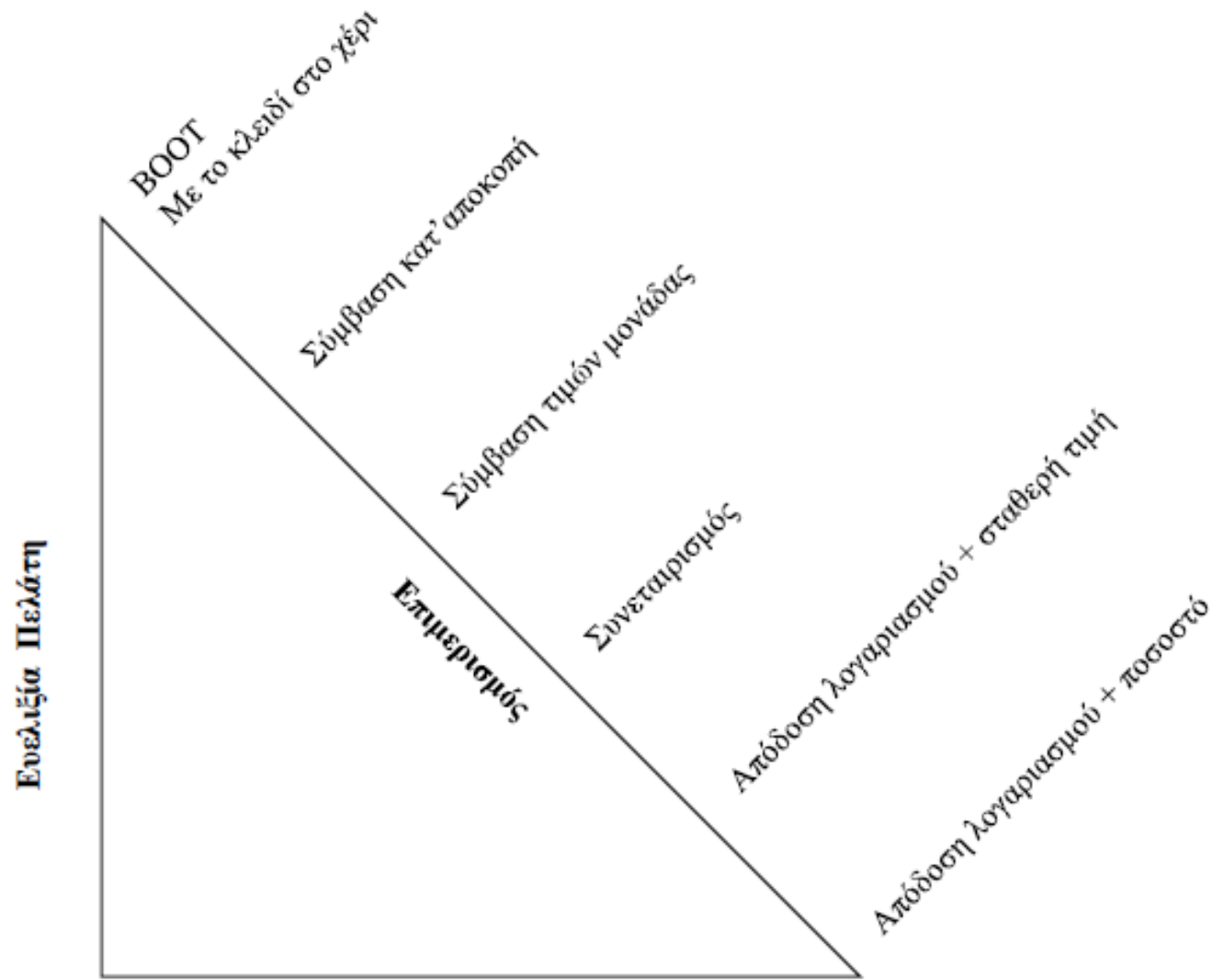


Κίνδυνοι προμηθειών

- Μη ρεαλιστικό χρονοδιάγραμμα
- Παραγωγική ικανότητα προμηθευτών
- Συγκρούσεις με τρέχουσες συμβάσεις
- Ζητήματα τεχνολογικής διαχείρισης
- Καθυστερήσεις στο χρονοδιάγραμμα
- Αμφιβολίες για τις επιδόσεις προμηθευτών
- Απόκλιση τελικού προϊόντος από αρχικές προδιαγραφές



Κίνδυνοι προμηθειών ανά είδος σύμβασης



Ελάχιστος	Κίνδυνος πελάτη	Μέγιστος
Μέγιστος	Κίνδυνος αναδόχου	Ελάχιστος

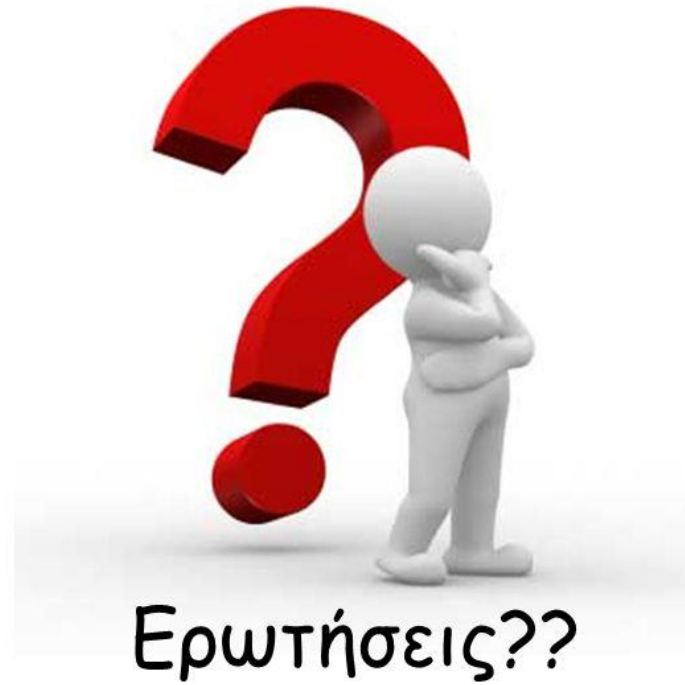


Παραδείγματα

- Η σύμβαση του έργου, ανάμεσα στην ομάδα έργου και τον πελάτη, με τη μορφή του ιδιωτικού συμφωνητικού, ώστε να καθορίζονται τα χρονικά περιθώρια και το κόστος υλοποίησης του έργου, καθώς και ο τρόπος χρηματοδότησης του έργου. Η σύμβαση αυτή θα υπογραφεί με την έναρξη του έργου.
- Τυχόν συμβάσεις εργασίας με μέλη της ομάδας έργου.
- Σύμβαση για την λειτουργική διασφάλιση, ενημέρωση και συντήρηση του καταστήματος που θα ανανεώνεται σε ετήσια βάση με συγκεκριμένους όρους που θα συμφωνηθούν όταν παραδοθεί το έργο. Πέραν της συντήρησης τέτοιες συμβάσεις μπορεί να αφορούν την διαφήμιση, δηλαδή την ανάπτυξη πελατείας του καταστήματος μέσω προωθητικών ενεργειών.
- Προμήθειες υλικών και εξοπλισμού που απαιτεί το έργο, εδώ πχ αναφέραμε στου πόρους για λαπτοπ, tablet, κινητο, server, domain name, GoogleAds πακέτο, storage κοκ



Ευχαριστώ για την προσοχή σας



Ερωτήσεις??