

ВОЛКОВА С.О., ТРУНОВ О.М.

м. Миколаїв, Миколаївський державний гуманітарний університет ім. Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»

## **ПРАКТИКА ЗАСТОСУВАННЯ НОВІТНІХ ЗАСОБІВ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОЦЕСІ КЕРУВАННЯ ІТ ПРОЕКТАМИ**

Останнім часом у регіонах починають створюватися філіали провідних компаній у сфері інформаційних технологій, які займаються розробкою та тестуванням програмного забезпечення, технічною підтримкою програмних продуктів та інформаційним консалтингом. Це зумовлено в основному порівняно меншою вартістю робочої сили у регіонах, ніж у великих містах, та забезпеченістю регіонів, у свою чергу, випускниками вищих навчальних закладів з високим рівнем підготовки у сфері інформаційних технологій.

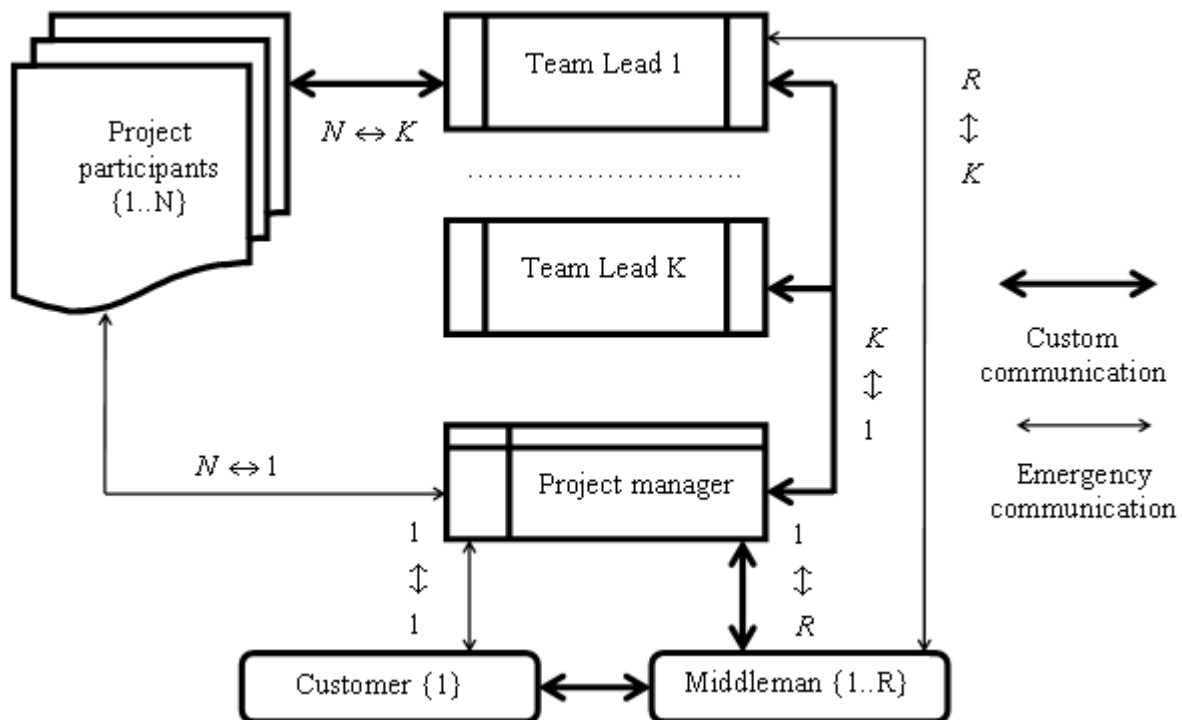
Одними з причин, що зменшують ефективність роботи таких віртуальних, територіально розподілених проектних команд, є географічна віддаленість між учасниками, розходження часових поясів, а у випадку інтернаціональних команд мовні та соціокультурні фактори [1]. Проблеми забезпечення ефективних комунікацій та стійкості до виникаючих конфліктів в ІТ проектах разом із неадекватністю проектної інформації три із шести найважливіших причин невдачі проектів. Тому завдання щодо синтезу організації процесу комунікації в управлінні ІТ-проектами за допомогою сучасних засобів ділового спілкування з використанням прогресивних інформаційних технологій та пошуку засобів моделювання ситуаційних відносин є актуальним [2].

Сучасні прогресивні інформаційні технології здатні забезпечити ефективні комунікації між учасниками проекту. Для повного або часткового вирішення даної проблеми можуть застосовуватися Web-технології та відео конференції. Крім того, організація інтерактивного спілкування може здійснюватися з використанням програмного забезпечення, представленого на ринку прогресивних інформаційних технологій. По функціональності й принципу

роботи можна розділити програми на мережеві пейджери, IRC-чати, Web-чати й комбіновані програми on-line спілкування, що дозволяють проводити конференції з учасниками проекту та спілкуватися з використанням IP телефонії. Варто відзначити такі програмні продукти, як:

- Yahoo Messenger (<http://messenger.yahoo.com>),
- MSN Messenger (<http://messenger.msn.com/>),
- Miranda. (<http://miranda-icq.sourceforge.net>),
- IRC (<http://www.mirc.com/>),
- RQ ([www.rejetto.com/&RQ](http://www.rejetto.com/&RQ)) та інші.[3]

Досліджено можливі види моделей та визначено, що реляційна модель організації комунікацій в процесі керування ІТ проектами (Project communications) є повною візуалізацією стану проекту та містить причинно-наслідкові зв'язки і визначає динамічні зміни між учасниками проекту під час його ходу.



Широкі можливості мови теорії множин дозволяють описати представлену модель, яка складається з двох одиничних множин  $P_M = \{1\}$  - керівник проекту та  $C = \{1\}$  - замовник;  $T_L = \{1...K\}$  - множини технічних лідерів,  $P_p = \{1...N\}$  - множини учасників проекту, причому  $K \ll N$ ,  $M = \{1...R\}$  - множини

посередників, причому  $R \ll K$ . Розроблена структура моделі демонструє процес організації комунікацій працівників філіалу компанії з керівництвом головного офісу та безпосередньо із замовниками, які в свою чергу можуть знаходитися і на іншому континенті. Головним завданням є забезпечення зв'язку технічного лідера проекту (Tech Lead/Team Lead), який працює у філіалі компанії з керівником проекту (Project Manager), яких знаходиться в головному офісі та з замовниками програмного продукту (Customers) або представниками замовників. Ієрархію зв'язків доцільно описати наступним чином: учасники проекту → технічні лідери груп → керівник проекту → представник замовника → замовник.

Інтерактивний зв'язок та обмін проектними документами з даними, що динамічно оновлюються, здійснюється з використанням таких ПЗ:

- система управління процесом тестування ПЗ (TestLink, RUP);
- система звітування про дефекти (Bugzilla, Trac, Mantis);
- система звітування результатів тестування (ProjectLocker, QADB);
- системи он-лайн спілкування (Skype, ICQ, Yahoo);
- система організації листування (Outlook Express, Vat та інші).

### **Висновки**

Розроблена реляційна модель описує принцип організації неперервного спілкування в процесі управління ІТ-проектами та забезпечує використання сучасних ІТ, що в свою чергу забезпечує заощадження проектних коштів та попереджує виникнення конфліктних ситуацій на проекті.

### **Література**

1. Project Management Body of Knowledge, 3 Ed. PM institute, 2004.
2. Nickson D., Siddons S. Project Disasters & How to Survive Them, 2005
3. Kerzner H. Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling, Eighth Edition. John Wiley & Sons, 2003