

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В УПРАВЛІННІ ВНУТРІШНІМИ КОМУНІКАЦІЯМИ ІТ-ПРОЄКТІВ

Актуальність теми дослідження зумовлена світовими тенденціями в сфері розвитку ІТ-технологій та переорієнтацією вітчизняних ІТ-компаній на новий тип управління, що заснований на сучасних інформаційних технологіях та інструментах проектного менеджменту. Зокрема, у сфері ІТ-індустрії такими трендами є: цифрова трансформація – найбільш узгоджений тренд, на другому місці – хмарні технології, по іншим напрямкам тренди розходяться, зокрема щодо розвитку операційних систем та обладнання, інтернету речей та інтелектуальних машин тощо. Аналізуючи існуючі інформаційні технології в управлінні проектами, можна відзначити їх різноманітність та адаптивність та різного типу проєктів, що, в своїй більшості, можуть задовольнити запити будь-якої компанії. Серед найбільш популярних на вітчизняному ринку є: Basecamp, Redmine, JIRA, TeamLab, Wrike та багато інших.

Інформаційні технології дозволяють не тільки успішно виконувати завдання управління проектами, а й забезпечувати ефективну комунікацію між членами проєкту шляхом упорядкування потоків зовнішньої та внутрішньої інформації для підвищення якості прийняття проєктних рішень. Сукупність цих процесів та технологій, які забезпечують взаємодію всіх зацікавлених сторін, становлять систему комунікацій проєкту. За допомогою внутрішніх комунікацій здійснюється взаємодія з внутрішніми цільовими групами проєкту (конкретними працівниками, командами або підрозділами) та компанією в цілому, зокрема, шляхом організації дискусійних груп та чат-каналів, віддаленого збереження файлів та прийнятих рішень, інформування зацікавлених сторін тощо.

Система внутрішніх комунікацій ІТ-проєкту повинна забезпечувати виконання певних завдань. Кожному типу завдань відповідає унікальна йому система звітності, інформаційні технології та інструменти, що забезпечують збір, обробку, зберігання та обмін інформацією. Основними видами таких завдань є:

Завдання 1. Організація комунікації в процесах управління командою (communications). Поточні задачі: формування каналів зворотного зв'язку, підтримка оперативного постійного зв'язку з членами команди, проведення нарад та мітингів з планування контролю та роботи, організація online-навчання та посилення зв'язків між членами команди.

Комунікаційними інструментами розв'язання цих задач є: планувальники задач (Task-Менеджери), наприклад: Asana, Basecamp 3, Jira, Redmine, Todoist та ін.; тайм-трекери і системи моніторингу, наприклад: Toggl, primaERP, Zoho Projects, TMetric, Taskworld, Harvest та ін.; сервіси онлайн-листування, організації відеоконференцій, відеозв'язків, групових чатів, веб-конференцій тощо, наприклад: «Microsoft Teams», GoToMeeting, Kato, GoogleHangouts, Join.me та ін.

Завдання 2. Підтримка спільної організації групової роботи з оброблення загальної інформації та інформації про роботу над проєктом (cooperation). Поточні задачі: формування інформації, зберігання інформації, пошук інформації та забезпечення розподілу права доступу і загального доступу до інформації, вибір комунікаційних сервісів та інструментів автоматизації інформаційних потоків по проєкту.

Інструментами в цьому випадку є мережеві офісні пакети, програмне забезпечення для управління проектами, програмне забезпечення для спільного розроблення проєктів, системи контролю версій та системи обміну даними. Серед найбільш популярних на вітчизняному ринку систем управління проектами є: Basecamp, Redmine, JIRA, TeamLab, Wrike та багато інших. Серед значної кількості хмарних сервісів виділимо: Microsoft Office 365, MoodleCloud, Sugarsync, Onedrive Google Drive тощо, ВікіВікі-сервіси, наприклад, GitHub Wiki, системи обміну даними, наприклад, технологія електронного обміну даними EDI (Electronic Data Interchange).

Завдання 3. Сприяння формуванню та розвитку корпоративної куль-тури організації для забезпечення згуртованості та розвитку командної роботи (corporate culture). Поточні задачі: виробити правила ініціації комунікації, ігрових практик в мотивації командної взаємодії, створити стандарти використання корпоративних каналів комунікації, форми подання інформації різними каналами, правила реагування на інформацію тощо. Як комунікаційні засоби та інструменти можна використати: кор-поративний сайт, електронну пошту, сервіси on-line листування, телефонні конференції, відео дзвінки, електронні дошки оголошень (наприклад, Trello – сервіс-інтерактивна дошка для стікерів), сервіси віртуального офісу (наприклад, Slack) та інші засоби комунікації (наприклад, Squiggle); ігрові практики для розвитку soft навичок співробітників, наприклад, внутрішні хакатони, книжкові естафети та навчання. Якісно побудована система внутрішніх комунікацій на основі застосування сучасних програмних засобів та комунікаційних інструментів забезпечить гнучке реагування на різні непередбачувані ситуації, вик-лики та загрози в процесі комуникативної взаємодії між учасниками проєктної команди.