

## Kritické faktory úspechu projektu „Procesné riadenie“

Základom je **system práce, práca s ľuďmi a zodpovednosť** za to, čo robíme !!!!

### **6F**

1. Fantastic - priťahuje pozornosť
2. Feasible - je realizovateľný
3. Focused - je stredobodom záujmu
4. Flexible - je pružný
5. Faxable - je prenosný
6. Fun - je zábavný

### **Desať kritických faktorov úspechu v projektoch - Elbeik & Thomas (1998)**

1. Jasne definované ciele.
2. Dobré metódy plánovania a kontroly.
3. Schopný projektový manažér.
4. Dobrá podpora zo strany manažmentu.
5. Dostatok času a zdrojov.
6. Angažovanosť všetkých.
7. Vysoké zapojenie užívateľa.
8. Dobrá komunikácia.
9. Dobrá organizácia a štruktúra projektu.
10. Mať možnosť zastaviť projekt.

### **Sedem prvkov v pláne projektu**

1. Štruktúra špecifikácie práce, ktorá obsahuje samostatné úlohy a činnosti.
2. Štruktúra tímu a povinnosti kľúčových ľudí.
3. Odhad úsilia a doba trvania každej úlohy.
4. Plán, ktorý poukazuje na postupnosť a načasovanie činnosti.
5. Podrobnosti o zdrojoch, ktoré treba prideliť každej úlohe.
6. Podrobnosti o rozpočte, ktorý treba priradiť ku všetkým identifikovaným nákladom.
7. Plán nepredvídateľných udalostí na vysporiadanie sa s identifikovaným rizikom.

### **Skúsenosti konzultantky**

1. Podpora vrcholového vedenia - nevyhnutná, znamená to :
  - a. Záujem - musí to chcieť, vedieť prečo to chce a musí preto aj niečo urobiť.
  - b. Zdroje - ľudské a finančné.
  - c. Dôvera.
  - d. Dobrá komunikácia o priebehu a výsledkoch práce.
  - e. Podpora.
  - f. Odmeňovanie a motivácia ľudí.
  - g. Robiť nepopulárne kroky - prepúšťať ľudí.
  - h. Robiť dôležité rozhodnutia vo firme.
2. Poznanie zákazníka
  - a. Ciele projektu.
  - b. Problémy.
  - c. Politická situácia.
  - d. Lobbing - vedieť, kto je na našej strane.
  - e. Obchodný aspekt - finančné možnosti zákazníka, za kvalitu, ktorú mu poskytujeme.

- f. Vzťahy - treba mať vo firme človeka, ktorý nám povie aj to, čo sa nehovorí - manažér kvality.
3. Musí byť jasné, čo chceme robiť ?
    - a. Pomáhame manažmentu v riadení firmy, riadime firmu.
    - b. Typ projektu - ľudia, odbornosť, kvalita.
    - c. Vytvorený systém práce, ktorý musíme dodržiavať !!!!
  4. Precízne projektové vedenie
    - a. Pevná ruka v organizácii práce viacerých ľudí !!!!
    - b. Orgány na schvaľovanie a pripomienkovanie dokumentov !!!
    - c. Dodržiavanie harmonogramu - fázy, etapy.
    - d. Sledovať ciele projektu, vedieť, čo chce zákazník a aký je stav vecí vo firme. O čo im vlastne ide.
    - e. Doťahovať veci do konca
    - f. Projektový vedúci na strane zákazníka
    - g. Spolupráca - súčinnosť zákazníka - projekt do 100 ľudí
    - h. Konkurencia - môže byť na projekte u zákazníka
      - i. pokiaľ sa dá dohodnúť - uzavrieť dohodu, hranice, výmenu dokumentov, spoločné stretnutia - sledovať spoločný postup a prínos pre zákazníka
      - ii. pokiaľ sa nedá dohodnúť - robiť podľa zmluvy, čo je dohodnuté a pozdraviť na chodbe, ináč nič, nevšímať si, náročné na prácu so zákazníkom, lebo dostáva informácie z dvoch strán
  5. Precízne metodické vedenie
    - a. Konzultanti musia vopred vedieť čo a ako sa bude robiť - postup, metódy.
    - b. Metodické usmerňovanie zákazníka - od začiatku.
    - c. Potrebné rozhodnutie o použití vhodného softvérového nástroja pre podporu procesného riadenia.
  6. Práca s ľuďmi
    - a. Zodpovednosti garantov a vlastníkov procesov.
    - b. Menovacie dekréty pre garantov a vlastníkov procesov.
    - c. Sledovanie progresu vo vzdelávaní - školenia
    - d. Sledovanie progresu v práci - skúsenosti, prax
    - e. Záujem, čo im to prinesie, prečo to majú robiť?
    - f. Aká je ich motivácia?
    - g. Čo vedia, čo robia samy, v čom im treba pomôcť?
    - h. Bombardovania ľudí prácou, aby nemali čas na špekulácie a intrigy.
  7. Čo sa očakáva od vedúceho projektu a konzultantov?
    - a. Odborné
      - i. Vzdelanie – certifikáty.
      - ii. Skúsenosti
        - 1. Prax – projekty.
        - 2. Referenčné modely.
        - 3. Znalosť postupu – metodiky.
        - 4. Znalosť sw nástroja.
      - iii. Schopnosti
    - b. Ľudské
      - i. Sila, energia
        - 1. Služobné cesty.
        - 2. Práca s ľuďmi.
        - 3. Práca nadčas.
      - ii. Nadšenie
        - 1. Prenesenie nadšenia na zákazníka.
        - 2. Optimizmus.
        - 3. Entuziazmus, že sa to dá, len treba chcieť .
      - iii. Vytrvalosť
        - 1. Nedať sa odradiť neúspechom, klebetami, rôznymi názormi ľudí.

- iv. Diplomatické schopnosti
  - 1. Čo chceme dosiahnuť a za koľko peňazí !!!
- v. Komunikačné zručnosti, empatia
  - 1. Pozorné sledovanie nálad a potrieb zákazníka, ktoré sa môžu v priebehu projektu meniť !!!
  - 2. Sledovať to, aby sme nerobili to, čo nie je dohodnuté v zmluve - nad rámec spolupráce - presná špecifikácia práce !!!
- vi. Tímová duch
  - 1. Bez toho to ani neskúšajme.
  - 2. Mať rád ľudí aj s ich chybami.
  - 3. Vedieť ich pochopiť, pomôcť im.
  - 4. Spolu riešiť problémy.
  - 5. Nenahnevať sa, keď na vás kričia.
  - 6. Osobne uprednostňujem predchádzanie konfliktom, ale nebáť sa ich, keď vzniknú.
- 8. Čo doporučujem, čo je nevyhnutné, čo je dobré
  - a. Všetky body hore.
- 9. Čo nedoporučujem
  - a. Nepočúvať zákazníka.
  - b. Hádať sa.
  - c. Presadzovať individuálne riešenia.
- 10. Vydarené projekty - čo zohralo rolu?
  - a. Záujem a podpora VM.
  - b. Pracovitost' SM.
  - c. Vzájomná dôvera.
  - d. Kvalita práce.
  - e. Výborné vzťahy.
  - f. Komunikácia.
- 11. Nevydarené projekty - čo zohralo rolu?
  - a. Neznalosť požiadaviek zákazníka.
  - b. Nezáujem VM.
  - c. Konkurencia na projekte.
  - d. Stres, zle dohodnuté obchodné podmienky.