

Jak usprawnić pracę w zespole IT?

Wykorzystanie narzędzi do pracy grupowej na przykładzie zespołu Polska.pl

Można tak...



Ciekaw jestem, dlaczego to nigdy nie chwyciło w Stanach Zjednoczonych.

Ale można też ...

- **postawić na pracę grupową**

Dlaczego praca grupowa ?

- **efektywna praca grupowa** - to klucz do dobrze działającego zespołu informatycznego
- narzędzia do pracy grupowej **mogą** ułatwić proces komunikacji, wymianę informacji, planowanie zadań, prowadzenie projektów
- dzięki narzędziom do pracy grupowej **można** w jednym miejscu zgrupować i współdzielić zasoby i wiedzę pracowników

Jak to zrobić ?

- **zdefiniować potrzeby zespołu (nie tylko informatycznego)**
- a następnie ...
 - znaleźć odpowiednie narzędzie do pracy grupowej spełniające postawione wymagania
 - wdrożyć wybrane narzędzie i dostosować go do organizacji zespołu
 - **korzystać z niego!!!**

Potrzeby zespołu informatycznego na przykładzie zespołu Polska.pl

- centralne miejsce w którym można zgłaszać błędy, problemy, propozycje związane z infrastrukturą portalu Polska.pl (w tym z aplikacją, usługami, itp..) – **system zarządzania błędami**
- centralne miejsce w którym można gromadzić wiedzę zespołu – **baza wiedzy**
- centralne miejsce w którym można przechowywać dokumentację zespołu – **system zarządzania dokumentami**
- centralne miejsce w którym można definiować projekty, przydzielać osoby do projektów, określać zadania w ramach projektu i monitorować ich status – **system zarządzania projektami**
- centralne miejsce do przechowywania informacji o zasobach portalu (serwery, aplikacje, oprogramowanie) – **system zarządzania zasobami**
- centralne miejsce do raportowania co zostało wykonane w danym projekcie – **system raportujący**

Narzędzia do pracy grupowej Open Source

- Sourceforge.net w kategorii Project Management posiada **478** projektów
- Wśród projektów znajdują się aplikacje:
 - do zarządzania projektami – **eGroupWare, Tutos, PHPCollab**
 - do śledzenia błędów – **ZenTrack, Mantis**
 - CRM (Customer Relationship Management) - **ProjectOpen**
 - do generowania tzw. MindMap – **View your Mind**

Narzędzia do pracy grupowej Open Source cz.2

Lp.	Aplikacja	Liczba ściągnięć	Cechy
1	GanttProject http://ganttproject.org	1 427 135	Planowanie projektów przy wykorzystaniu wykresów Gantta napisany w Java
2	eGroupWare http://egroupware.org	1 369 594	zarządzanie projektami, śledzenie błędów, kalendarz, kontakty, baza wiedzy, wiki, zarządzanie zasobami, ...
3	dotProject http://www.dotproject.net	511 816	Zarządzanie projektami, śledzenie błędów, kalendarz, kontakty, pliki,
4	TUTOS http://tutos.de	380 057	Zarządzanie projektami, kalendarz, kontakty, śledzenie błędów, pliki ...
5	phpCollab http://php-collab.org	223 124	Zarządzanie projektami, zadaniami, kalendarz, raporty, notki

Jakie narzędzie wybrać?

- **eGroupWare** okazał się narzędziem do pracy grupowej oferującym największe możliwości:
 - umożliwia współdzielenie wiedzy za pomocą takich narzędzi jak:
 - **Baza Wiedzy** – możliwość publikowania artykułów i pytań w kategoriach definiowanych przez administratora eGW
 - **Wiki** – typowy mechanizm „wiki”
 - **Zakładki** – możliwość definiowania własnych „bookmarków”
 - **FTP** – system umożliwiający składowanie plików i ich udostępnianie innym użytkownikom
 - **System do zarządzania dokumentami** – umożliwia zarządzanie dokumentacją zespołu, w tym wersjonowanie

Jakie narzędzie wybrać ? C.d.

- umożliwia pracę grupową zespołu przy wykorzystaniu takich aplikacji jak:
 - **Kalendarz grupowy** – umożliwia planowanie czasu pracy dla poszczególnych osób i całych dowolnie definiowanych zespołów
 - **Dziennik zadań** – podstawowy element eGW, umożliwia definiowanie zadań (tzw. „to do”), notatek, rejestrowanie rozmów tel.
 - **Książka adresowa** – możliwość przechowywania i kategoryzowania danych teleadresowych
 - **System zarządzania błędami** – zgłaszanie błędów, problemów, kontrolowanie procesu usuwania (różne statuty błędów)

Jakie narzędzie wybrać ? C.d.

- posiada różne mechanizmy zapewniające komunikację między użytkownikami systemu:
 - **Poczta elektroniczna** – wbudowany klient pocztowy, możliwość pobierania wiadomości e-mail z wielu zdefiniowanych kont pocztowych
 - **Forum dyskusyjne** – standardowe mechanizmy forum umożliwiające wymianę informacji między użytkownikami oraz dzielenie się wiedzą
- posiada aplikację do przechowywania informacji o zasobach zespołu
- posiada aplikację „TimeSheet” do określenia czasu pracy nad danym projektem

Jakie narzędzie wybrać ? C.d.

- posiada zaawansowaną aplikację do zarządzania projektami tzw. „Project Manager”:
 - stanowi miejsce, w którym można przechowywać **wszystkie** informacje związane z projektem – zadania do wykonania, notatki, emaile, telefony do wykonania, kontakty związane z projektem, zasoby (sprzęt, pomieszczenia), kalendarz wydarzeń związanych z projektem, błędy dotyczące projektu, wiki
 - umożliwia podział projektu na podprojekty oraz tworzenie zaawansowanych zależności między projektami
 - definiowanie własnych ról dla osób przydzielonych do projektu (Koordynator, Członek zwykły projektu, Członek Zaawansowy, Księgowość)
 - umożliwia budżetowanie projektu
 - umożliwia tworzenie wykresów Gantta

Wdrożenie eGroupWare

- eGroupWare ma własny kreator instalacji, instaluje się go bardzo prosto i szybko
- Największe i najbardziej czasochłonne zadanie to zdefiniowanie odpowiednich praw dla poszczególnych osób zespołu, wiąże się to z:
 - określeniem struktury organizacji
 - podzieleniem organizacji na grupy (na przykład: Redaktorzy, IT, Graficy, VIPy, itd..)
 - określeniem uprawnień dla poszczególnych grup – do jakich aplikacji i na jakich prawach powinny mieć dostęp
 - ciągłym dostosowywaniem uprawnień do rzeczywistej struktury zespołu
 - niektóre aplikacje mają własny system uprawnień (na przykład: na poziomie kategorii definiowanych w aplikacji), które wymagają dodatkowego nakładu pracy

Wdrożenie eGroupWare c.d.

- Pracochłonne i wymagające dokładnego przemyślenia „strojenie” poszczególnych aplikacji eGroupWare (odpowiednie kategorie dla takich aplikacji jak Baza Wiedzy, Zasoby, Zakładki, Kalendarz, Kontakty)
- Niektóre aplikacje posiadały błędy w kodzie, które należało wyeliminować
- Niektórych aplikacji nie przetłumaczono na język polski
- W systemie zarządzania błędami konieczne zdefiniowanie własnych stanów błędów i stanów przejść między nimi

Korzystanie z eGroupWare

- System śledzenia błędów:
 - najczęściej wykorzystywany
 - przede wszystkim przez zespół IT
 - m.in.. usprawnia proces testowania aplikacji
 - pozostałe zespoły powoli uczą się korzystania z tego systemu
- Baza wiedzy:
 - narzędzie bardzo przydatne i często wykorzystywane
 - zawiera artykuły dot. różnych zagadnień
 - na bieżąco uzupełniania
- Kalendarz i Kontakty:
 - narzędzia przydatne, często wykorzystywane do przechowywania informacji o spotkaniach, konferencjach, wyjazdach, urlopach, szkoleniach, adresach kontaktowych osób i firm

Korzystanie z eGroupWare c.d

- System zarządzania projektami:
 - trudny w korzystaniu
 - nie zawsze się sprawdza w szybko zmieniającym się środowisku portalowym
 - stworzenie nowego projektu z podziałem na zadania i przypisanie odpowiednich ról wymaga czasu
 - trudno aktualizuje się informacje związane z projektem (zwłaszcza daty rozpoczęcia i zakończenia zadań, zmiany w harmonogramach projektu)
 - brak powiadomień o zmianach w projekcie (np.: wysłanie maila w przypadku dodania nowych zadań do projektu, zmian w projekcie)
 - traktowany jako repozytorium danych o projektach, zwłaszcza w powiązaniu z innymi systemami
- Wykorzystanie aplikacji „Timesheet” do raportowania

Co dalej ?

- zachęcenie i przekonanie do korzystania z narzędzi oferowanych przez eGroupWare
- „wymuszenie” zgłaszania problemów i błędów przez system zarządzania błędami (pojedynczy punkt styku IT z innymi działami)
- opracowanie działających zasad posługiwania się systemem zarządzania projektami
- dalsze rozbudowywanie bazy wiedzy poprzez:
 - stworzenie działu FAQ (jak zrobić, co zrobić gdy nie działa ...)
 - stworzenie bazy wiedzy na temat znanych i powtarzających się błędów (tzw. Known Errors) pojawiających się w środowisku portalu
 - stworzenie działu opisującego standardy pracy w środowisku portalu

Co dalej ? C.d.

- stworzenie bazy zasobów zespołu uwzględniającej:
 - sprzęt
 - systemy
 - oprogramowanie
 - powiązania między nimi
 - środowisko deweloperskie, testowe i produkcyjne
- wykorzystanie systemu wiki jako miejsca, w którym członkowie zespołu mogą stworzyć własną „społeczność”:
 - miejsce do dyskusji nad nowymi pomysłami, usprawnieniami
 - miejsce do definiowania projektów, tworzenia specyfikacji
 - miejsce do dzielenia się wiedzą
 - miejsce do rozwijania własnych zainteresowań
- ciągle dostosowywanie systemu eGroupWare do

Podsumowanie

- zdefiniowanie zasad pracy grupowej obowiązujących w zespole
- znalezienie odpowiedniego narzędzia
- wdrożenie narzędzia z uwzględnieniem zdefiniowanych zasad
- przekonanie zespołu do korzystania
- korzystanie z niego

Pytania ?

Dziękuję za uwagę