

GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON USUARIOS E INTERESADOS CLAVE

⇒ **CÓDIGO**
USER

DURACIÓN
16 horas

⇒ PRESENTACIÓN

Frecuentemente existen problemas de relaciones entre los especialistas de informática y los usuarios e interesados clave de los proyectos en la organización. Esto se traduce en retrasos y mayores costos en los proyectos abordados por las organizaciones, y finalmente, termina por agotar la relación entre el equipo de proyecto (y especialmente al Project manager) y los interesados de los proyectos. Este curso permite a los Project Manager adquirir las prácticas necesarias para gestionar sus necesidades y expectativas, y desarrollar las actitudes necesarias para gestionar la relación con éxito.

⇒ DIRIGIDO A

Este curso está orientado a todos quienes deseen adquirir las prácticas, habilidades y conocimientos necesarios para gestionar a usuarios de proyectos y servicios de TI.

⇒ OBJETIVOS

Al término de este curso usted estará en condiciones de:

- Identificar a los interesados clave
- Establecer sus necesidades y expectativas respecto del proyecto o servicio
- Desarrollar estrategias que permitan gestionar apropiadamente las expectativas de los interesados y usuarios
- Utilizar las técnicas de negociación en forma pro-activa y positiva para desarrollar una relación duradera
- Utilizar una comunicación efectiva
- Comprender e influir en los factores que producen los conflictos en la relación con los interesados y usuarios
- Gestionar las polémicas e incidencias con los interesados y usuarios

⇒ REQUISITOS

ADM-I	Fundamentos de la Gestión de Proyectos
TLINE	Taller de Liderazgo y Negociación para PM

⇒ SIGUIENTES CURSOS SUGERIDOS

ITIL	Taller de Implementación de la Gestión de Servicios de TI
SQA	Metodología para la Gestión Integral de la Calidad de TI

⇒ RESUMEN DE CONTENIDOS

- Introducción – ¿Interesados clave?
- Identificación de Interesados
- Gestión de Requisitos
- Gestión de Necesidades y Expectativas
- Gestión de Comunicaciones Efectivas
- Reporte Profesional de Desempeño
- Gestión de Polémicas e Incidencias
- Negociación en un Marco de Restricciones

⇒ VALORES AGREGADOS DEL CURSO

- Se realizan talleres con juego de roles que permitirán a los asistentes aplicar lo aprendido
- Se entrega recursos que permitirá a los asistentes aplicar lo aprendido en el curso en sus organizaciones.

CONTENIDO DETALLADO

PARTE 1: IDENTIFICACION DE INTERESADOS Y SUS NECESIDADES

INTRODUCCIÓN – ¿INTERESADOS CLAVE?

- ◆ Contexto de los proyectos y servicios
- ◆ Quiénes son los interesados clave en los proyectos
- ◆ Cuáles son los roles y responsabilidades de los interesados clave
 - Auspiciador
 - Cliente
 - Gerentes funcionales
 - Gerentes senior (G.G. y de 1ª línea)
 - Usuarios líderes
 - Proveedores
 - Comité de Control de Cambios
 - PMO
 - Equipos de proyecto
- ◆ Cuáles son los intereses centrales de cada interesado
- ◆ FCE para una relación positiva

IDENTIFICACIÓN DE INTERESADOS

- ◆ Identificación de los interesados para un proyecto o programa
- ◆ El Acta de Constitución del Proyecto
 - Detección de objetivos del proyecto
 - Relación de objetivos / interesados
 - Detección de requerimientos de negocio por interesado
- ◆ El Registro de Interesados
 - Rol para el proyecto
 - Intereses principales para el proyecto/programa
 - Requerimientos de alto nivel
 - Evaluación de su interés/poder/influencia
 - Registro de expectativas
 - Estrategia(s) inicial(es) para gestionar la relación
- ◆ El Informe de Requerimientos
 - Detección de requerimientos funcionales clave por requerimiento de negocio
 - Detección de métricas de desempeño aplicables

PARTE 2 – APLICACIÓN DE PRACTICAS PARA LA GESTION DE LA RELACION

GESTIÓN DE REQUISITOS

- ◆ Importancia de la gestión de requisitos para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los interesados
- ◆ Prácticas por aplicar
 - Recopilación de objetivos y requerimientos de negocio
 - Recopilación de requisitos
 - Especificación de requisitos
 - Aprobación de requisitos por los interesados
 - Trazabilidad de requisitos

GESTIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS

- ◆ Qué son necesidades de un interesado
- ◆ Qué son expectativas de un interesado
- ◆ Cómo afectan la relación
- ◆ Desarrollo de estrategias de gestión de las expectativas (marco del PMI)
- ◆ Compromisos
- ◆ Oportunidades
- ◆ Problemas de comunicaciones por evitar

GESTIÓN DE COMUNICACIONES EFECTIVAS

- ◆ El Plan de gestión de las comunicaciones
- ◆ Escucha activa
- ◆ Reuniones efectivas y productivas
- ◆ Actitud adecuada
- ◆ Comunicación verbal y escrita adecuada
- ◆ Rol positivo de la tensión

REPORTE PROFESIONAL DE DESEMPEÑO

- ◆ Qué es el desempeño
- ◆ Qué informar a los interesados y usuarios
- ◆ Cómo informar a interesados y usuarios
 - El valor ganado
 - Informe del estado
 - Proyecciones
 - Cambios

PARTE 3 – GESTIÓN DE LA RELACIÓN

GESTIÓN DE POLÉMICAS E INCIDENCIAS

- ◆ Reclamos, quejas, polémicas e incidentes
- ◆ Riesgos
- ◆ Registro de polémicas
- ◆ Tratamiento de las polémicas
- ◆ Registro de riesgos
- ◆ Tratamiento de los riesgos
- ◆ El rol del equipo ejecutivo supervisor
- ◆ Cuándo dar por cerrada una polémica
- ◆ Cuándo dar por cerrado un riesgo

NEGOCIACIÓN EN UN MARCO DE RESTRICCIONES

- ◆ Cuáles son las restricciones
 - Plazo
 - Costo
 - Calidad
 - Alcance
 - Riesgo
- ◆ Cómo se equilibran estas relaciones
- ◆ Escenarios de negociación
 - Ganar-ganar
 - Ganar-perder
 - Perder-perder
- ◆ Tácticas utilizadas por el cliente (interesado o usuarios)
- ◆ Respuestas a las tácticas