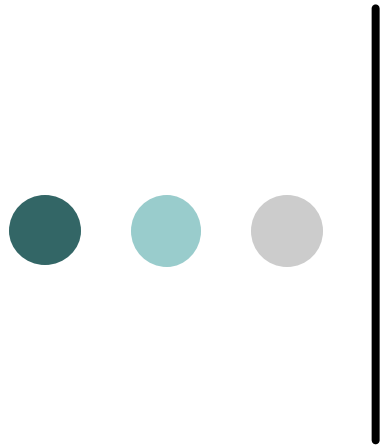




Conferencia Mensual PMI

- ✍ Tema: Usuarios
- ✍ 17 de Junio de 2004
- ✍ Restaurante Fridas
- ✍ 6:00 a 8:00 pm
- ✍ Conferenciante :Flora I. Cheda



Usuarios

No podemos vivir con
ellos,

No podemos vivir sin
ellos.



¿Quienes son los usuarios ?

- ✍ Trabajadores quienes utilizarán el proyecto una vez este listo
- ✍ Gerencia, quien usara el software o delegara su uso
- ✍ Participantes del equipo del proyecto



El Desafío

- ✍ Establecer expectativas entre el equipo y los usuarios.
- ✍ Establecer los límites.
- ✍ Prejuicio o ideas preconcebidas de experiencias pasadas.
- ✍ Identificar problemas.



Indicios de Problemas





✍ En el Equipo:

- ✍ No quieren trabajar con un usuario en particular.
- ✍ Cuando las respuestas recaen en un usuario en particular.
- ✍ Cuando el equipo invierte horas debatiendo lo que quiere el usuario, pero no lo contacta para clarificar.
- ✍ Cuando el equipo comienza a documentar todas las conversaciones con el usuario y a enviar notas de confirmación de acuerdos.
- ✍ No se comunica con el usuario verbalmente solo por escrito.



Indicios de Problemas

En los usuarios:

-  El usuarios vienen a ti con la preocupación de que tienen poca información del estatus del proyecto.
-  Comentarios como “Lo que pienses” o “Tu sabes mejor”.
-  Los problemas no alcanzan solución
-  Invierten horas documentando lo que quieren en memos y correspondencias.



Características de los Usuarios

- ✍ El conocimiento de la materia.
- ✍ El deseo de ejercer control sobre los resultados.

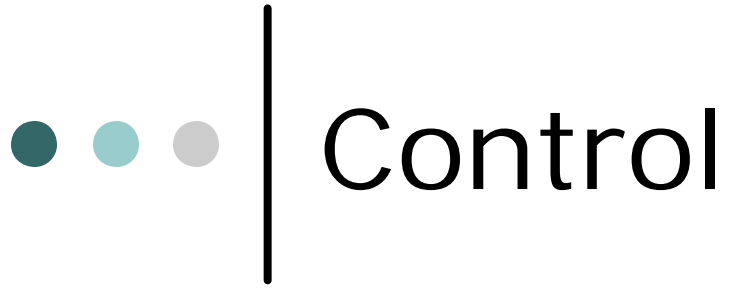


Conocimiento

Experto

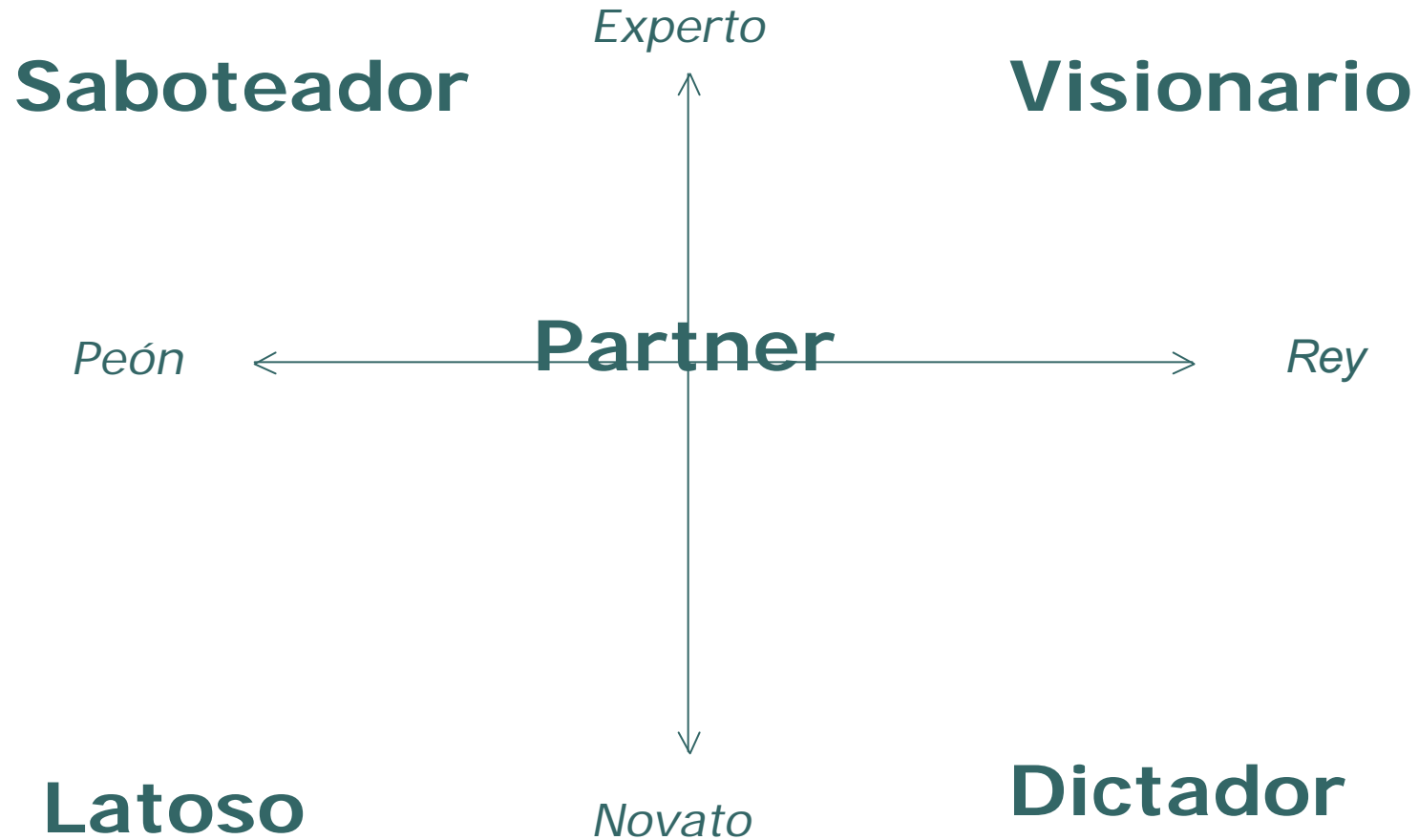


Novato



Peon  Rey

● ● ● | Tipos de Usuarios





Tipos de Usuarios

Las circunstancias causaran que una u otra característica domine la situación

Lo importante es reconocer estos tipos, identificarlos y ayudar al equipo a formular un plan de proyecto con acciones para manejar tanto el trabajo como a los usuarios.



Otras características

- ✍ Las destrezas de comunicación
- ✍ Sus preferencias de estilos
- ✍ Destrezas sociales



Ciclo de Vida del Usuario

- ✍ Empieza con el nacimiento del proyecto hasta el cierre.
- ✍ Con un modelo que ayuda al usuario a madurar en paralelo con el trabajo del proyecto



Modelo Conceptual





Modelo Conceptual





Claves para construir una buena relación

- ✍ Conocimiento y reconocimiento
- ✍ Deseo de una buena relación
- ✍ Cuidado continuo



Comunicación 4 C's

- ✍ **Claridad:** Es cuando el mensaje y el contenido es claro, entendible sin ambigüedades
- ✍ **Correcta:** La información puede no ser correcta por muchas razones, ser engañosa, vaga, estar incorrecta
- ✍ **Consistente:** Consistencia en contenido, formato, presentación
- ✍ **Completa:** La comunicación dice todo lo que tiene que decir



Indicadores de problemas

- ✍ Desviación de itinerario
- ✍ Información incompleta y tardía
- ✍ Demasiada tranquilidad
- ✍ Rehacer trabajo
- ✍ Objetivos y necesidades cambiantes
- ✍ Síndrome de No recuerdo
- ✍ Usuarios y Equipo se evitan
- ✍ Humor fingido



Usuario Perfecto

✍ Características

- ✍ Conoce su negocio y sus necesidades y tiene habilidad de comunicarlas
- ✍ Habilidad de conceptualizar y envisionar el futuro y ver como el proyecto lo impacta.
- ✍ Renuente a aceptarte como un experto sin desafiarte en alguna área que no se sientan comfortable con preguntas en buena fe.
- ✍ Lee y revisa todo, asegurándose que esta correcto
- ✍ No acepta un suficientemente bueno sino que procura la perfección
- ✍ Sabe como transigir y puede diferenciar y prioritzar entre lo critico, importante y bueno de tener



Resumen

- ✍ ¿Son todos los usuarios manejables?
Quizás si, Quizás no.
- ✍ Pero por en la mayoría de los casos
algún nivel satisfactorio de ejecución
y relación de trabajo se puede lograr.



Gracias..

✍ Por su atención

✍ ¿?