

Chapter 12:

Project Communications Management

Knowledge Areas	Process Groups				
	Initiating Process group	Planning Process group	Executing Process group	Monitoring & Controlling Process group	Closing Process group
Project Human Resource Management		Plan Human Resource Management	Acquire Project Team Develop Project Team Manage Project Team		
Project Communication Management		Plan Communications Management	Manage Communications	Control Communications	
Project Risk Management		Plan Risk Management Identify Risks Perform Qualitative Risk Analysis Perform Quantitative Risk Analysis Plan Risk Analysis		Control Risks	

Learning Objectives

- Urgensi komunikasi yang baik dalam proyek
- Elemen project communication planning
- Metode untuk penyebaran informasi
- Variasi metode untuk meningkatkan komunikasi yang baik
- Software untuk meningkatkan komunikasi proyek

Urgensi komunikasi proyek

- Ancaman terbesar dari sebuah proyek adalah kegagalan komunikasi
- Kebiasaan rata-rata orang IT adalah komunikator yang kurang baik
- Riset menunjukkan bahwa orang IT harus memiliki skill komunikasi yang baik agar berhasil pada posisi mereka
- Kemampuan berbicara dan soft skill yang baik adalah kunci penting dalam karir di dunia profesional IT

Proses Project Communication Management

- **Planning communications management:** Determining the information and communications needs of the stakeholders
- **Managing communications:** Creating, distributing, storing, retrieving, and disposing of project communications based on the communications management plan
- **Controlling communications:** Monitoring and controlling project communications to ensure that stakeholder communication needs are met

Project Communication Management

Planning

Process: **Plan communications management**

Outputs: Communications management plan, project documents updates

Executing

Process: **Manage communications**

Outputs: Project communications, project documents updates, project management plan updates, and organizational process assets updates

Monitoring and Controlling

Process: **Control communications**

Outputs: Work performance information, change requests, project documents updates, and organizational process assets updates

Project Start

Project Finish

Kunci Keberhasilan dalam Komunikasi yang baik

- Manajer proyek mengatakan mereka menghabiskan sebanyak 90 persen dari waktu mereka untuk berkomunikasi
- Fokus pada kebutuhan komunikasi kelompok dan individu
- Gunakan metode formal dan informal untuk berkomunikasi
- Mendistribusikan informasi penting dengan cara yang efektif dan tepat waktu
- Mengatur situasi untuk berkomunikasi berita buruk
- Menentukan jumlah alur komunikasi

1. Communication planning

- Setiap proyek harus memiliki communication management plan
- Communication management plan adalah dokumen yang mengatur komunikasi dalam proyek, berisi:
 - Kebutuhan komunikasi stakeholder
 - Informasi yang disampaikan, format, detail dan level yang di sampaikan
 - Orang yang menerima informasi dan siapa yang memberi informasi
 - Metode teknologi apa yang digunakan untuk menyampaikan pesan

lanjut

- ...
 - Frekuensi penyebaran pesan / komunikasi
 - Peningkatan prosedur untuk penyelesaian masalah
 - Prosedur revisi untuk update communication management planning
 - Beberapa glossarium definisi dalam dokumen

Sample Stakeholder Analysis for Project Communications

STAKEHOLDERS	DOCUMENT NAME	DOCUMENT FORMAT	CONTACT PERSON	DUE
Customer management	Monthly status report	Hard copy	Tina Erndt, Tom Silva	First of month
Customer business staff	Monthly status report	Hard copy	Julie Grant, Sergey Cristobal	First of month
Customer technical staff	Monthly status report	E-mail	Li Chau , Nancy Michaels	First of month
Internal management	Monthly status report	Hard copy	Bob Thomson	First of month
Internal business and technical staff	Monthly status report	Intranet	Angie Liu	First of month
Training subcontractor	Training plan	Hard copy	Jonathan Kraus	11/1/2006
Software subcontractor	Software implementation plan	E-mail	Najwa Gates	6/1/2006

Comments: Put the titles and dates of documents in e-mail headings and have recipients acknowledge receipt.

2. Managing Communication

- Managing Communication adalah bagian besar pekerjaan project manager
- Tujuan utama distribusi informasi adalah memberikan informasi yang benar kepada orang yang tepat pada waktu yang tepat dan dengan format yang berguna
- Pertimbangan yang penting :
 - Penggunaan teknologi untuk meningkatkan distribusi informasi (email, messenger, cloud, etc)
 - Metode formal dan nonformal untuk distribusi informasi

Distribusi informasi yang efektif

- Jangan menghilangkan informasi yang penting
- Jangan takut menyampaikan berita buruk
- Komunikasi lisan (meeting atau informal) membantu penyampaian informasi

Face-to-face communication

- Riset menunjukkan:
 - 58% komunikasi ditunjukkan oleh body language
 - 35% komunikasi ditunjukkan oleh bagaimana kata diucapkan
 - 7% komunikasi ditunjukkan oleh kata apa yang diucapkan
- Beri perhatian lebih lawan bicara, tidak hanya mendengar apa yang diucapkan
- Nada dan body language lawan bicara menunjukkan lebih banyak maksud dari apa yang lawan bicara rasakan
- Meeting rutin sangat berguna dalam bisnis IT
- Beberapa perusahaan bahkan membatasi penggunaan email untuk menghindari miskomunikasi

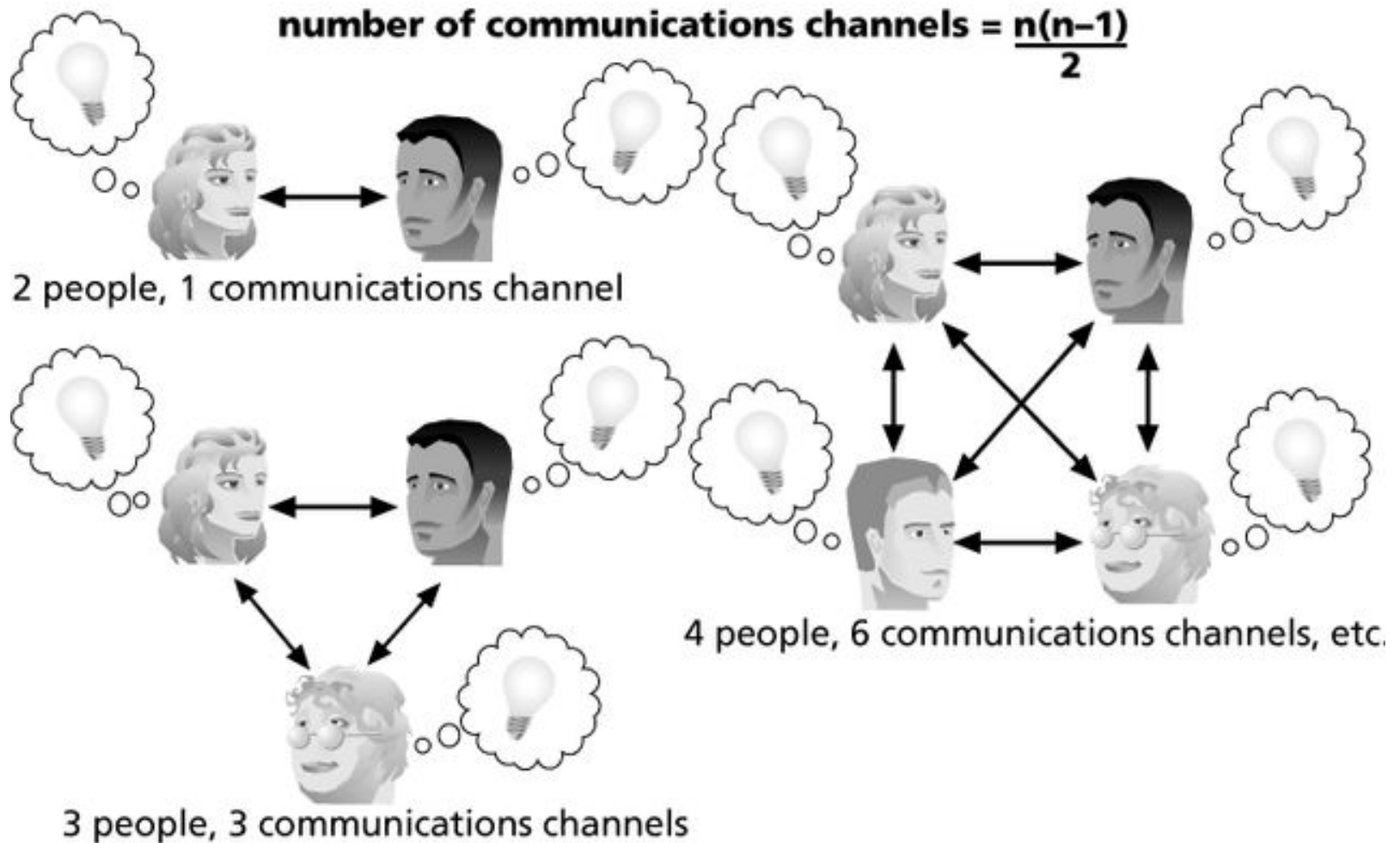
Penggunaan teknologi

- Live video merupakan salah satu cara untuk mengirim informasi
- Microsoft : satu dari lima tatap muka dapat digantikan dengan web converence dan ini menhemat 70juta dolar dalam setahun dalam menghemat biaya perjalanan

Hambatan informasi

- Terkadang penerima dan pengirim informasi memiliki interpretasi berbeda terhadap pesan
- Beberapa hambatan karena lokasi geografi dan background kultural antara lain
 - Perbedaan waktu kerja
 - Perbedaan bahasa
 - Perbedaan norma

Jumlah channel informasi



Reporting Performance

- Laporan performance akan membuat stakeholder selalu mengetahui kondisi dan status proyek
 - Status reports : menggambarkan dimana posisi proyek pada satu waktu
 - Progress reports : menggambarkan apa yang dicapai tim proyek pada periode waktu
 - Forecasts : prediksi status proyek dan progress berdasarkan informasi yang ada dan tren

Managing stackholder

- Seorang PM akan bekerja dengan berbagai macam stakeholder
- Dibutuhkan perencanaan untuk mengelola isu dan masalah
- 2 tools penting
 - Expectations management matrix
 - Issue log

Controlling Communication

- Tujuan utama dari controlling communication adalah untuk memastikan alur informasi secara optimal di seluruh project life cycle
- Manajer proyek dan tim proyek harus menggunakan berbagai sistem pelaporan mereka, penilaian ahli, dan pertemuan untuk menilai seberapa baik komunikasi bekerja.
- Adanya manfaat memiliki seorang fasilitator dari luar tim proyek untuk menilai seberapa baik komunikasi bekerja

Beberapa cara meningkatkan komunikasi proyek

1. Kelola konflik dengan efektif
2. Temukan pola skill komunikasi yang baik
3. Atur meeting yang efektif
4. Pergunakan email dengan efektif
5. Gunakan template untuk komunikasi proyek

1. Mengelola konflik

1. **Confrontation:** menghadapi konflik secara langsung dengan pendekatan problem solving
2. **Compromise:** menggunakan pendekatan give-and-take
3. **Smoothing:** mengurangi fokus pada area yang berbeda dan menguatkan fokus pada area yang disetujui
4. **Forcing:** pendekatan menang-kalah
5. **Withdrawal:** mundur atau menyerah dari potensi perbedaan

2. Meeting yang efektif

- Tentukan apakah meeting dapat ditunda
- sampaikan apakah tujuan dan output dari meeting
- Tentukan siapa yang wajib hadir dalam meeting
- Sampaikan agenda dari meeting pada peserta
- Siapkan handout dan media visual
- Jalankan meeting secara profesional
- Bangun hubungan dalam meeting

3. Email yang efektif

- Pastikan email tersebut dalam mengakomodasi tujuan pengiriman informasi
- Pastikan email ditujukan pada orang yang tepat
- Gunakan subjek yang jelas
- Batasi email hanya dengan satu subjek utama
- Batasi besar dan jumlah attachment
- Hapus email yang tidak berguna dan jangan baca email yang tidak diketahui sumbernya
- Pastikan antivirus bekerja
- Respon email sesegera mungkin
- Pelajari penggunaan fitur penting email

4. Penggunaan template dalam proyek

- Adanya template dan contoh dalam komunikasi proyek akan sangat membantu
- Satu organisasi dapat membuat template mereka sendiri berdasarkan textbook yang ada

Expectations Management Matrix

MEASURE OF SUCCESS	PRIORITY	EXPECTATIONS	GUIDELINES
Scope	2	The scope statement clearly defines mandatory requirements and optional requirements.	Focus on meeting mandatory requirements before considering optional ones.
Time	1	There is no give in the project completion date. Every major deadline must be met, and the schedule is very realistic.	The project sponsor and program manager must be alerted if there are any issues that might affect meeting schedule goals.
Cost	3	This project is crucial to the organization. If you can clearly justify the need for more funds, they can be made available.	There are strict rules for project expenditures and escalation procedures. Cost is very important, but it takes a back seat to meeting schedule and then scope goals.
Etc.			

Issue Log

ISSUE #	ISSUE DESCRIPTION	IMPACT ON PROJECT	DATE REPORTED	REPORTED BY	ASSIGNED TO	PRIORITY (M/H/L)	DUE DATE	STATUS	COMMENTS
1	Servers cost 10% more than planned	Slight increase in project cost	5/15	Jean	Oded	M	6/15	Closed	The sponsor agreed to provide additional funds to meet the deadline.
2	Two people left the project	Need to reassign personnel	9/26	Gaurav	Karen	H	10/2	Open	If Karen cannot reassign people within a week, she should talk to Peter directly.
etc.									

Sample Template for a Project Description

Project X Description

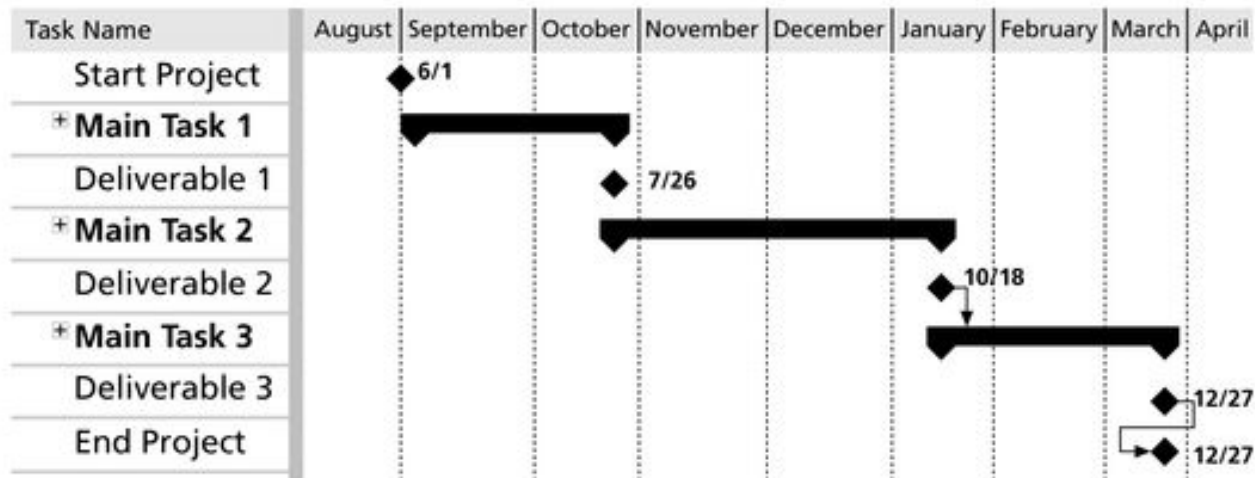
Objective: Describe the objective of the project in one or two sentences. Focus on the business benefits of doing the project.

Scope: Briefly describe the scope of the project. What business functions are involved, and what are the main products the project will produce?

Assumptions: Summarize the most critical assumptions for the project.

Cost: Provide the total estimated cost of the project. If desired, list the total cost each year.

Schedule: Provide summary information from the project's Gantt chart, as shown. Focus on summary tasks and milestones.



Sample Template for a Monthly Progress Report

I. Accomplishments for Month of January (or appropriate month):

- Describe most important accomplishments. Relate to project's Gantt chart.
- Describe other important accomplishments, one bullet for each. If any issues were resolved from the previous month, list them as accomplishments.

II. Plans for February (or following month):

- Describe most important items to be accomplished in the next month. Again, relate to the project's Gantt chart.
- Describe other important items to accomplish, one bullet for each.

III. Issues: Briefly list important issues that surfaced or are still important. Managers hate surprises and want to help the project succeed, so be sure to list issues.

IV. Project Changes (Date and Description): List any approved or requested changes to the project. Include the date of the change and a brief description.

Final Project Documentation Items

- | | |
|--------------|---|
| I. | Project description |
| II. | Project proposal and backup data (request for proposal, statement of work, proposal correspondence, and so on) |
| III. | Original and revised contract information and client acceptance documents |
| IV. | Original and revised project plans and schedules (WBS, Gantt charts and network diagrams, cost estimates, communications management plan, etc.) |
| V. | Design documents |
| VI. | Final project report |
| VII. | Deliverables, as appropriate |
| VIII. | Audit reports |
| IX. | Lessons-learned reports |
| X. | Copies of all status reports, meeting minutes, change notices, and other written and electronic communications |

Infrastruktur komunikasi

- Beberapa tool, metode, teknik dan prinsip yang berguna untuk informasi :
 - Tools include e-mail, project management software, groupware, fax machines, telephones, teleconferencing systems, document management systems, and word processors.
 - Techniques include reporting guidelines and templates, meeting ground rules and procedures, decision-making processes, problem-solving approaches, and conflict resolution and negotiation techniques.
 - Principles include using open dialog and an agreed upon work ethic.

Penggunaan software dalam komunikasi proyek

- Banyak software bantu dalam komunikasi proyek
- Software proyek mencakup banyak hal, termasuk untuk kebutuhan realtime conference
- Alat bantu lain untuk penyebaran informasi grup
- Contoh software yang digunakan :
 - Mailing list
 - SVN
 - GIT
 - Online bug tracker
 - Forum
 - Skype
 - dll