

【软考达人】

# 软考资料免费获取

- 1、最新软考题库
- 2、软考备考资料
- 3、考前压轴题



**微信扫一扫，立马获取**



**6W+ 免费题库**



**免费备考资料**

PC版题库: [ruankaodaren.com](http://ruankaodaren.com)

# 信息系统项目干系人管理历年真题及参考范文集

历年真题从未考过

项目干系人管理写作思路：

过程	通熟解释(可能并不全，具体标准的解释参照教程)	写作要点(举例，根据子题目写，千万别背，可以读下，有个大概的思路)
识别干系人	就是需要看本项目有哪些项目干系人，他们需要什么信息，识别出来	本过程的重要性、可以写输入输出工具和技术，可以详细写有哪些干系人，需要什么信息，还可以写干系人登记册
编写干系人管理计划	需要写个文档，来对干系人进行管理	从本计划的重要性、编写的方法、原则、过程、计划的内容，输入、输出、工具技术等等方面进行阐述。
管理干系人	就是按照干系人管理计划对干系人进行管理	写重要性、输入、输出、工具和技术、举例说明哪些干系人是支持的，哪些干系人是反对的，分别怎么做
控制干系人	进行监督控制，看是否有偏差，是否需要进行调整	可以写重要性、输入、输出、工具和技术，可以举例有什么问题、原因、怎么解决。还可以写有什么文件进行了更新。

## 项目干系人管理的过程、输入、输出、工具和技术汇总表：

### 13.1 识别干系人

1. 项目章程	1. 干系人分析	1. 干系人登记册
2. 采购文件	2. 专家判断	
3. 事业环境因素	3. 会议	
4. 组织过程资产		
业主组米文章	人家会登记	
4	3	1
13.2 规划干系人管理		
1. 项目管理计划	1. 专家判断	1. 干系人管理计划
2. 干系人登记册	2. 会议	2. 项目文件更新
3. 事业环境因素	3. 分析技术	
4. 组织过程资产		
业主主管登记	分家会文划	
4	3	2
13.3 管理干系人参与		
1. 干系人管理计划	1. 沟通方法	1. 问题日志
2. 沟通管理计划	2. 人际关系技能	2. 变更请求
3. 变更日志	3. 管理技能	3. 项目管理计划更新
4. 组织过程资产		4. 项目文件更新
		5. 组织过程资产更新
人通计划变日产	沟通管关系	去信来问5大伴
4	3	5
13.4 控制干系人参与		
1. 项目管理计划	1. 信息管理系统	1. 工作绩效信息
2. 问题日志	2. 专家判断	2. 变更请求
3. 工作绩效数据	3. 会议	3. 项目管理计划更新
4. 项目文件		4. 项目文件更新
		5. 组织过程资产更新
文划问数据	管家会5件	
4	3	5

# 干系人管理范文1

## 摘要

2018年3月，我作为项目经理参加了XX省XX市环境数据云平台建设项目，该项目投资800万元，工期为13个月。通过该项目的实施，充分发挥信息化的作用，运用云计算、大数据推动资源整合、数据共享，实现了XX市环境保护工作的规范化、标准化与自动化，促进了解决了XX省XX市环境数据的封闭、断层等现象，实现了环境数据的共建、共享、共用。该项目于2019年4月通过了甲方的验收，获得了甲方的一致好评，本文以我的实际经验说明项目干系人管理在项目管理中的重要性。整个项目中在干系人管理上我从以下四个方面对干系人进行了管理：识别干人，规划干系人管理，管理干系人，控制干系人参与。通过我对干系人的不懈管理，使项目得以顺利的完成。受到了公司及甲方的认可。

## 正文

2018年3月XX省XX市实施环境数据云平台建设项目，我公司顺利中标，而我作为项目经理全程参与了本项目。该项目共投资800万元人民币，工期为13个月，在我和项目组成员的共同努力下，项目于2019年4月顺利通过了甲方的验收。该项目投入运营后，充分发挥信息化的作用，运用云计算、大数据推动资源整合、数据共享，实现了XX市环境保护工作的规范化、标准化与自动化，促进了解决了XX省XX市环境数据的封闭、断层等现象，实现了环境数据的共建、共享、共用。从根本上提高了环境监管、宏观决策、公众服务的水平，打实了蓝天保卫战基础。智慧环保整个系统分为四层：感知层、网络层、信息处理层、应用层。本项目使用Oracle数据库，Java和C语言开发，在PAAS平台上实现对数据的分析挖掘，在LAAS中对各种IT基础设施实现集中管控部署。

在项目实施过程中，存在着各类管理，而沟通管理与干系人管理的关系尤为重要，有效的沟通在项目干系人之间加起一座桥梁，把具有不同文化和组织背景、不同技能水平、不同观点和利益的各类干系人联系起来。通过沟通管理来满足干系人的需要、解决问题。而管理好干系人，掌握各干系人之间的关系，也能够使沟通得以更加顺利的进行。方便解决干系间的矛盾和平衡利益关系。在本项目中，在干系人管理上我做了如下四步：

### 1、识别干系人

识别干系人就是识别能影响项目决策、活动或结果的个人、群体或组织，以及被项目决策、活动或结果影响的个人、群体或组织，并分析和记录他们的相关信息的过程。在项目早期就识别干系人，并分析他们的利益层次、个人期望、重要性和影响力对项目的成功非常重要。整个过程的输入主要有项目章程和采购文件等，在运用干系人分析和专家判断等工具，尤其是权利/利益方格的使用，我和项目团队对整个项目的干系有了总体的掌握，形成了干系人登记手册。权利/利益方格就是根据干系人的职权大小以及对项目结果的关注(利益)程度进行分类。在识别干系人过程中，由于我们对干系人认知的局限性忽视了政府有关部门和社会公众对项目的影响，对项目进度和质量造成了一定的影响。对我及时的纠错，解决了这一问题，未对项目交付造成影响。

### 2、规划干系人管理

这个过程就是基于干系人的需求、利益及对项目成功的潜在影响的分析，制定合适的管理策略，以有效调动干系人参与整个项目生命周期的过程。此过程为项目干系人的互动提供清晰且可操作的计划，以支持项目利益。规划干系人管理是一个反复过程，应由项目经理定期开展。依据项目管理计划、干系人登记手册，聘请甲方领导、项目组成员及相关领域的专家共同分析研究，最终形成了实用高效的干系人管理计划，计划内容包括：1. 养键干系人的所需参与程度和当前参与程度；2. 干系人变更的范围和影响；3. 干系人之间相互关系和潜在关系；4. 项目现阶段的干系人沟通需求；5. 需要分发给干系人的信息；5. 分发相关信息的理由，以及可能产生的影响；6. 向干系人发送信息的频率和时限；7. 随着项目进展，更新和优化干系人管理计划的方法。在规划干系人管理计划中，由于我们对企业在项目中的参与度评估不足，造成企业采集的数据不全面及数据企业的认可度不高。如XX企业，由于对监测点设置存在异议(监测点位于排污口不远)，认为采集的数据过于片面，不能真实反映环境数据，数次中断数据的采集。认识到这一问题后，我及时与各企业及相关专家沟通，合理调整了监测点的位置，确保了环境数据全面化、客观化。

### 3、管理干系人

管理干系人是在整个项目生命周期中，与干系人进行沟通和协作，以满足他的需求与期望，解决实际出现



的问题，并促进干系人合理参与项目活动的过程。此过程能够帮助项目经理提升来自干系人的支持，并把干系人的抑制降到最底。这一过程的输入主要有干系人管理计划，沟通管理计划等，管理技术和工具有沟能方法和人际关系技能。输出是问题日志和变更请求。在沟通方法上我们采取交互式沟通进行多方信息交换，确保全体参与者对特定话题达成共识。如在监测数据收集问题上，我们将甲方代表、重点企业负责人、交通管理者、河库管理者、村庄代表等方的意见进行交换、商讨，最终形成了覆盖面广、数据精确、代表性强的环境数据。

#### 4、控制干系人参与

全面监督项目干系人之间的关系，调整策略和计划，以调动干系人参与的过程就是控制干系人参与。他的作用是随着项目进展和环境变化，维持并提升干系参与活动的效率和效果。要较好的控制干系人参与就是根据项目管理计划、问题日志、工作绩效数据，采用信息管理系统技术，获取、储存和向干系人发布有关项目成本、进展和绩效等方面的信息。进而形成工作绩效信息，变更请求等输出。如在项目开始阶段，我因万事开头难，事情较多，未能及时向甲方和公司领导汇报项目进展情况，至使甲方代表经常性的向公司领导索要项目进度及效果。使工作进行的是很被动，发现问题后，我及时进行改进，定期将项目进展情况向公司和甲方代表进行汇报，并邀请甲方代表定期参与到项目中来，听取他们对项目的要求及改进意见并及时进行项目的更新。

经过我们团队不懈的努力，历时13个月，本在上终于在2019年4月通过了业主方组织的验收。为用户解决了境数据的封闭、断层等现象，实现了环境数据的共建、共享、共用，得到了业主的好评，本项目的成功得益于成功的进行了干系人管理。当然，在本项目中还存在着一.些不足之处，如：因暴雨问题至使监测设备及服务器未能及时运输到位，影响了工程的进度，我通过加班和增加人员等方法及时进行纠偏，并未对项目的交付产生影响。本项目的实施使我学到不少东西，也吸取了不处教训，今后的学习工作中，我将不断充实自己，多掌握业务知识，多与同行进行交流，不断提升自己业务和管理水平。力争为我国信息化建设做出自己的贡献。

## 干系人管理范文2

### 摘要

2018年3月，我作为承建方的项目经理参加了XX公司的时尚新媒体电商平台建设项目，该项目投资1000万人民币，建设工期一年。XX公司一直从事传统时尚媒体行业，目前在国家互联网+的号召下，积极转型到互联网行业，该平台主要是传统的时尚、媒体结合互联网形成集时尚，新媒体，电商一体化的大平台，主要模块有会员管理、产品、商家、订单、支付和物流管理，潮刊、时尚穿搭、在线衣橱管理，IM,直播管理。系统支持电脑端和移动端使用，技术架构采用当前流行的 SpringCloud 微服务架构，使用 MySQL 作为数据库，RabbitMQ,Kafka,Redis 等中间件实现消息传输，缓存等功能，部署方面实现 DevOps 自动化流水线。该项目于2019年3月上线，通过了业主方的验收，使得项目圆满成功。由于该项目中干系人非常多，所以干系人管理在本项目中尤为重要，本文结合我的实际经验，从识别干系人，规划干系人管理，管理干系人参与，控制干系人参与四个方面进行阐述。

### 正文

XX公司的时尚新媒体电商平台是在互联网+的大背景下，企业寻求互联网转型的一个重要项目，该项目于2018年3月启动，我司中标该项目，中标金额为1000万人民币。项目有会员管理、产品、商家、订单、支付和物流管理，潮刊、时尚穿搭、在线衣柜管理，IM,直播管理等主要模块，将该企业一部分传统行业的业务集成到互联网平台上，用户在该平台可以阅读时尚前沿的潮刊，看时尚达人的直播；通过 IM 创建或者加入自己感兴趣的社交圈儿，发布自己的新\*曜芝多，可以体验在线衣橱，购买时尚商品，享受一流的购物体验。平台技术架构采用 SpringCloud 微服务架构，开发语言为Java,使用 MySQL 作为数据库，使用消息中间件 RabbitMQ 和 Kafka,使用 redis作为缓存，服务器部署在XX云上，充分利用云计算的弹性计算特点，实现服务器动态管理。使用Jenkins的 pipeline 集成 GitLab,Sonar 等工具搭建的 DevOps 流水线，使得系统的发布运维非常简单。本人在项目中担任项目经理，负责项目的全面管理，团队主要成员有，产品经理2人，研发10人，架构师1人以及测试、运维等3人。本项目为XX公司互联网转型阶段非常重要的一个项目，而且干系人众多，因此，非常重视项目干系人管理，通过有效的项目管理，我带领团队经过一年的努力，成功的交付了项目。本文围绕项目的干系人管理进行重点讨论。

### 1、识别干系人

项目启动阶段，根据发布的项目章程和采购文件，通过会议和干系人分析的工具，将大多数的干系人识别出来，使用权利利益方格，将干系人进行分类，记录到干系人登记册。但是依然会有一些不明显的项目干系人未被识别出来，所以不要期望一次能把干系人都识别完全了，也要担心干系人太多，不好管理，随着项目进行，也有些遗漏干系人逐渐被识别出来，我也做好了记录，更新到干系人登记册中，并做好干系人的管理，尽可能的得到多的资源。

### 2、规划干系人管理

凡事预则立不预则废，再规划干系人管理过程中，需要制定干系人管理计划，其作用是为与干系人互动提供清晰且可操作的计划，主要内容有关键干系人所需参与程度，干系人变更范围和影响，干系人之间的关系，项目阶段干系人的沟通需求等。主要通过专家判断，会议，分析技术，把干系人的利益和影响列出，计算每个干系人利益大小，分析出干系人的重要程度，按照不同程度制定好干系人管理策略。对于权力和利益都高的干系人，采取重点管理的策略；对于全力高利益低的干系人，采取令其满意的策略；对于利益高权力低的干系人则采取随时告知的策略；对于权力利益都低的干系人则做好监督工作，确保不会对项目产生不好的影响。

### 3、管理干系人参与

该过程主要是在整个项目生命周期中与干系人进行沟通和写作，满足其需求和期望，解决实际出现的问题，促进干系人合理参与项目活动。对于重点管理的干系人，让他们积极参与项目的建设；面对消极的干系人，我积极寻求解决问题的方法，充分理解他们，设法把他们对项目的负面影响降低到最低程度，甚至可以将他们拉到支持的阵营来。在这个过程中主要用到了沟通方法，人际关系技能，管理技能等工具。通过管理技能，我引导干系人对项目目标达成共识，使他们支持项目，对于有些干系人的管理，则是通过谈判达成共识，满足项目需求。

### 4、控制干系人参与

干系人一般站在自己的角度思考问题，因此随着项目进展和环境变化，干系人对项目产生的影响会出现偏差，所以我再整个项目过程中，全面监督项目干系人之间的关系，调整策略和计划，调动干系人参与，提高其活动的效率和效果。

通过有效的干系人管理，XX公司的时尚新媒体电商平台于2019年3月全部上线，并顺利通过了用户的验收，到现在系统已经稳定运行2个多月，目前运行状态良好，客户非常满意。在本项目干系人管理方面，我认识到：必须把干系人的满意度放在项目管理中很重要的位置，时时了解干系人的期望，并平衡各方干系人的需求，发挥干系人的作用，确保项目的成功。若干系人管理作的不好，无形中会给项目带来诸多的阻力。

虽然项目取得了不错的成绩，但是在项目干系人管理上还是存在不少需要改进的地方，不如由于接入的IM服务提供商技术接口人离职，没有及时通知我，也就没有实时更新干系人登记册，使得对接IM服务时候，重新更换技术接口人，耽误了两天时间，不过该任务不在关键路径上，对于项目整体的进度也没有造成影响。总结经验，吸取教训，一个好的项目经理一定是在不断的学习和实践中成长起来的，我非常有信心为国家的信息化建设做出总结的贡献。

## 干系人管理范文3

#### 摘要

2016年3月，我作为项目经理参与了XX市社保信息管理系统项目的建设，该项目投资共450万元人民币，建设工期为1年。通过该项目的实施，在XX市建成了集中统一的社会保险信息管理系统，建成了市级劳动保障数据中心，实现了“数据大集合”和业务经办的全程信息化。该项目于2017年3月，通过了业主方的验收，赢得了用户的好评。本文结合我的实际经验，以该项目为例，讨论了信息系统项目建设过程中的干系人管理，主要从识别干系人、规划干系人管理、管理干系人、控制干系人四个过程，有条不紊地进行干系人管理，加之进行了良好的配置管理，在整个项目建设过程中始终遵循了变更控制流程，合理运用干系人管理的措施，使该项目顺利完成了既定目标。

#### 正文

2016年3月，我作为项目经理参与了XX市社保信息管理系统项目的建设，该项目投资共450万元人民币，建设工期为1年，通过该项目的实施，在XX市建成了集中统一的社会保险信息管理系统，建成了市级劳动保障数据中心，实现了“数据大集合”和业务经办的全程信息化。同时也满足了社会公众对社会保险事务的有关服务要求、与相关部门的横向信息交换、市一区(县)一街道(社区)延伸的三级应用，形成全市统一的安全、快捷、便民的社会保险信息服务和管理体系。

本项目采用满足J2EE标准的B/S/S三层架构技术，以Oracle数据库为支撑，符合“金保工程”技术规范 and 联网要求。开发过程应用轻量级J2EE架构，基于MVC模式的Struts框架，以Ibatis作为持久化层，采用Spring进行中间层(业务层)建设，应用服务器采用浪潮高性能服务器。本项目针对市、区(县)、街道(社区)三级社保信息管理机构，包含业务经办、公共服务、基金监管、宏观决策等四大业务子系统，统合养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金等的主要功能模块。实现业务专网纵向上三级机构的全面贯通，横向上与合作银行实时联网，提供对经办工作的全流程管理，确保社保工作流程规范、数据准确、管理高效、服务便捷。

项目干系人管理是指对项目干系人需求、希望和期望的识别，并通过沟通上的管理来满足其需要、解决问题的过程。因此，在本项目中干系人管理显得尤为重要，项目实施过程中，我作为项目经理除了对其余管理领域进行克尽职守的管理外，本文特别围绕干系人管理从如下几个方面进行论述。

### 1、识别干系人

识别影响项目决策、活动或结果的个人、群体或组织，并分析和记录他们的相关信息的过程。在项目的早期就识别干系人，并分析他们的利益层次、个人期望、重要性和影响力对项目的成功非常重要。

因本项目涉及的项目干系人较多，我组织团队成员根据项目管理计划、项目章程、采购文件并参照本公司以往的项目管理经验，尽可能将涉及到的项目干系人一一列举出来，同时分析其可能产生的影响。列举出的主要干系人有：甲方的主管领导、项目团队成员、业务部门代表、系统用户代表、监理代表和我公司的管理层领导、项目经理、公司QA、项目团队成员以及一些潜在干系人等。由于项目中涉及到的干系人对项目的期望和关注点不同，根据分析结果利用权利-影响方格对干系人进行分级，形成了《干系人登记册》；详细记录各项目干系人的姓名、单位和在项目中扮演的角色等基本情况，以及各自对项目的影响程度。

### 2、规划干系人管理

规划干系人管理是一个反复的过程，也是基于干系人的需求、利益及对项目成功的潜在影响进行分析的过程，我作为项目经理制定了定期开展的计划，以有效调动干系人参与项目的积极性。

我组织团队成员根据项目管理计划、干系人登记册及结合本公司的基础特点制定了《干系人管理计划》。该计划内容主要包括：关键干系人的所需参与程度和当前参与程度、干系人变更的范围和影响、干系人之间相互关系和潜在关系、项目现阶段的干系人沟通需求、向干系人发送信息的频率和时限等。

### 3、管理干系人

在项目实施过程中无时无刻都与干系人相连，大到计划的评审、项目的验收，小到一行代码的讨论。作为项目经理的我深知，通过管理干系人会带来不同的效果，通畅的沟通会对项目的质量、进度和成本产生积极影响。

鉴于本项目干系人较多且复杂的特点，我根据制定出的干系人管理计划及存在的沟通需求将项目干系人分为内部干系人和外部干系人，制定出了相应的管理策略，有效的对干系人进行管理。对于内部干系人通过管理技能、人际关系技能、企业文化、工作流程等进行管理，如我公司的管理层领导、项目经理、公司QA、项目团队成员等。对于外部干系人通过柔性管理措施则很难避免风险发生时对项目造成的影响，对于此类干系人则需要通过合同等法律约束来进行管理，如甲方的主管领导、项目团队成员、业务部门代表、系统用户代表、监理代表等。

### 4、控制干系人

全面监督项目干系人之间的关系，调整策略和计划，以调动干系人参与的过程。从事多年项目管理的我深知，项目管理是一门平衡艺术，除了要平衡范围、进度和成本外，还要平衡干系人的需要和期望。干系人通常站在自己角度思考问题，缺少全面认知；因此，我作为项目经理在项目管理过程中应多考虑如何协调好干系人的参与，协调好他们的关系。



由于本项目的干系人多且复杂，其期望经常会有相互不同甚至是冲突的目标。例如对于本项目的社保信息管理系统而言，甲方主管领导提出实质性的需求变更导致了成本的大幅增加，而其财务部门则认为项目预算已经确定，且其上级审批的项目资金只有450万，已无力支持；又如甲方主管领导要求项目建设的成本低廉，系统设计师们则强调技术的优越性，而我公司则关注于如何取得最大限度的利润等。针对上述情况，我通过沟通协调，最终在公司主管领导的协助下，说服了甲方相关领导将该实质性变更调整到下一期进行实现。

经过我们团队的不懈努力，历时1年，本项目终于于2017年3月，通过了业主方组织的验收。在合同规定的工期内出色的完了各项任务，截止目前，该系统已经成功上线1年多的时间，运行状况良好，得到了业主方的好评。本项目的成功得益于我成功的干系人管理，当然，也存在一些不足之处，值得我及团队成员反思，比如：对一些潜在干系人的需要和期望预估分析不足；与甲方人员沟通未能站在对方的立场上考虑问题，从而引起一些误会等。不过，经过我后期的纠偏，并没有对项目产生什么影响。在今后的学习和工作中，我将不断的充电学习，和同行多进行沟通交流，提升自己的业务和管理水平，力争为我国信息化建设做出自己的努力。

## 干系人管理范文4

### 摘要

2018年3月，我参加了XX省商业银行绩效考核系统项目的建设，担任了项目经理的角色，该项目投资共300万元人民币，建设工期为一年。通过该项目的建设实现了从多角度量化分析柜员、客户经理、部门经理、支行行长、会计主管的工作量以及对银行的利润贡献率等，实施对相关人员工作量、工作效率和利润贡献度的量化考核，为银行提供全面、客观、科学的考核数据，实现对不同对象的业绩考核，从而为银行制定有效人才激励机制提供有力保证，实现银行绩效管理目标。该项目作为XX商业银行的战略性项目，旨在全面革新地方性商业银行绩效管理新模式，受到了XX商业银行和本公司的高度重视。本人也在项目管理中，结合公司要求和项目实际情况，科学的应用信息系统项目干系人管理的理论知识。该项目于2019年3月顺利验收，系统运行稳定并具有良好的行业示范作用。本文结合作者的实际经验，以该项目为例，讨论了信息系统项目建设过程中的干系人管理，主要从识别干系人、规划干系人管理、管理干系人参与、控制干系人参与四个方面进行阐述。

### 正文

2018年3月，我参加了XX省商业银行绩效考核系统项目的建设，担任了项目经理的角色，该项目投资共100万元人民币，建设工期为一年。通过该项目的建设实现了从多角度量化分析柜员、客户经理、部门经理、支行行长、会计主管的工作量以及对银行的利润贡献率等，实施对相关人员工作量、工作效率和利润贡献度的量化考核，为银行提供全面、客观、科学的考核数据，实现对不同对象的业绩考核，从而为银行制定有效人才激励机制提供有力保证，实现银行绩效管理目标。该系统采用B/S架构，服务器使用曙光刀片机，操作系统采用RHEL7，使用JAVA语言开发，SVN作为配置管理工具，中间件使用weblogic，数据库采用oracle10g。该绩效管理系统的功能包括考核指标体系管理、支行绩效管理、客户经理考核、柜员考核、会计和信贷主管考核、业务头寸报表、大客户信息跟踪。该项目的干系人涉及到客户方项目领导、客户方顾问、客户方项目负责人、我方项目领导、项目顾问、项目经理、分析设计人员、开发人员、测试人员、美工等。由此可见，该项目周期长、投资大、干系人多，有效的管理是项目成功的关键。

由于本项目的顺利上线涉及到业务的考核，因此，在本项目中干系人管理尤为重要。通过公司的项目经理竞选机制，我有幸获得了公司和客户方领导的信任，成为该项目的经理。全面主持项目的管理工作。在本项目中，我除了对其他管理领域进行克制恪守的管理外，特别对沟通管理从如下几个方面进行了管理。

### 1、识别干系人

我们首先制定出该绩效管理系统项目的章程，内容包括项目目标、可交付成果、执行方案。在这一过程中我们采取了干系人分析的措施以识别干系人。干系人分析是制定干系人管理计划的依据之一。本项目涉及干系人较多，包括银行方总行的副行长、信息技术服务中心主管、银行方各个业务部门、我公司项目管理部的负责人等，这就需要我们明确沟通人员和其接受的信息。我根据沟通内外有别等原则确定了各干系人的沟通策略。比如建设方总公司副总经理，是本项目的发起人之一，需要在项目建设过程中及时给他递送项目的进展情况，以获取他对于我以及整个项目团队的信任；而我公司的项目管理部负责人更关注于系统整体的开发进展情况，以

及项目的总体成本花费情况，我每周都会汇报上述内容，以获取公司层面对我和项目的资源支持。根据干系人分析结果，我们整理出干系人登记册

## 2、规划干系人管理

规划干系人管理是基于对干系人需要、利益及对项目成功的潜在影响的分析，制定合适的管理策略以有效调动干系人参与整个项目生命周期的过程，能与项目干系人的互动提供清晰且可操作的计划以支持项目的利益。我们根据干系人登记册的信息，不定期与银行方总行副行长、信息技术服务中心主管、各业务部门主管、我公司项目管理部负责人举行会议，以确定所有干系人应有的参与程度，这些信息可用来准备干系人管理计划。

## 3、管理干系人参与

管理干系人参与是在项目的整个生命周期中与干系人进行沟通和协作，以满足其需要与期望，解决实际出现的问题，并促进干系人合理参与项目活动的过程，有助于提升项目经理来自干系人的支持，并把干系人的抵制降到最低，从而显著提高项目成功的机会。我们根据干系人管理计划，主动调动项目干系人适时参与项目，以获取或确认他们对项目成功的持续承诺。我们积极与银行方总行副行长、信息技术服务中心主管、各业务部门主管、我公司项目管理部负责人进行交互式沟通，不定期召开视频会议进行多向信息交换，并且取得了明显效果，获得了来自多方干系人的支持，大大减轻了项目实施的压力。我们把干系人信息的变化更新到干系人登记册中。

## 4、控制干系人参与

控制干系人参与是一个监控过程，这个过程实时观察计划与实际的偏差，全面监督项目干系人之间的关系，发现问题时及时调整策略和计划，以调动干系人参与的过程。对干系人管理的主要目标是促进干系人对项目的理解与支持，使干系人了解项目的进度和有可能带来的影响。由于该项目干系人众多，各干系人出于自身利益的考虑，均会在项目的实施过程中施加压力和影响，试图使项目向有利于自己的方向发展，由此产生了许多矛盾和冲突。比如银行方信息技术服务中心的主管强烈要求在系统测试阶段要额外增加4名测试工程师，希望通过加强测试来保证系统的稳定性和可靠性，而我公司项目管理部出于人力资源成本的考虑，不同意增加测试工程师，在沟通过程中，我既不能直接拒绝建设方提出的要求，也不能强制施压给项目管理部一定要同意，得益于前期良好的信息分发机制，我与建设方建立了良好的沟通关系，通过组织干系人会议后，最终与银行方及我公司项目管理部达成共识，测试阶段无需追加测试工程师人数，但在系统验收前需要多增加一轮系统测试，由此该问题得以解决，我们将这些信息更新到干系人登记册和问题日志中。

经过我们团队不懈的努力该绩效管理系统在2019年1月底试运行成功，并在3月初通过了验收，为银行提供全面、客观、科学的考核数据，实现对不同对象的业绩考核，从而为银行制定有效人才激励机制提供有力保证，实现银行绩效管理目标。回顾整个项目过程，虽然项目工期长、业务复杂、干系人多，但是通过我有效的干系人管理，还是多次受到公司和XX商业银行的表扬，并按时上线验收。但在这其间也有一些问题存在，比如：在项目的实施过程中，由于系统业务需求一变再变，导致项目章程制定沟通与原计划相比略有延误，以及在项目实施工程中有个别团队成员推诿、扯皮的现象，不过经过我后期的纠偏，并没有对项目产生什么影响。在后续的学习和工作中，我将不断的充电学习，积极和同行进行交流，提升自己的业务和管理水平，为我国信息化建设贡献出自己的一份力量。

# 干系人管理范文5

## 摘要

2017年6月，我参加某集团ERP项目建设工作，作为项目经理负责项目的整体规划、分析设计、组织实施与管理控制等全面管理工作。该项目总投资1200万元，以ERP知名软件SAP/R3为核心，结合企业的行业特点打造ERP运营管理系统，功能包括财务与成本、物资管理、工程管理、销售管理共4个管理模块。经过1年的项目建设，最终通过业主方的验收上线，运行至今状况良好，取得了用户的一致好评，使项目获得圆满成功。本文结合我的项目实践，探讨了信息系统项目建设过程中的干系人管理，主要包括：识别干系人、规划干系人管理、管理干系人参与、控制干系人参与等内容，有效提高了干系人管理水平，满足了项目干系人需求和期望。最后总结了本次项目管理的不足和取得的经验教训。



## 正文

某集团为了支撑集团整体业务架构，通过打造以ERP为核心的集团管控平台建设，达到提升业务管控力度与效率的目标，于2017年6月6日正式启动此项目。我公司中标该项目，金额为1200万元，建设工期为1年，我以项目经理的角色负责项目的全面管理工作，历时一年于2018年6月通过客户方的验收。

该项目以 ERP 业内知名软件 SAP/R3 为核心，根据该企业的行业特点为其打造 ERP 运营管理系统，功能覆盖财务与成本 (FICO)、物资 (MM)、工程 (PS)、销售 (SD) 4 个管理模块。通过该项目的建设，统一基础数据的管理，规范业务流程，实现了跨部门、跨模块间业务流程的流转、集成和管理信息的共享，达到了企业纵向管理一体化、横向信息集成化的目标。该项目采用三层C/S 体系结构客户端、Weblogic 应用服务器和 Oracle11g 数据库，开发平台支持J2EE 和 ABAP编程语言，支持各类平台的接口。SAPGUI 作为用户界面可移植运行于多种操作系统平台，实施时采用三系统模型，即开发系统、测试系统、生产系统。并通过VSS 管理项目各阶段文档资料，作为后续查询、修改、跟踪、学习的依据。

该项目是一个综合性的系统工程项目，涉及集团总部、4个大区公司及其下属23家子公司，在管理模式上存在较大差异，各地区工作流程也不一致，集成专业多。由此可见该项目组织构成复杂、质量要求高、干系人面广人多、不可控因素多，协调难度大。我将项目分为FICO、MM、PS、SD、硬件集成部署、SAP 软件开发共6个项目小组，分别委派组长进行管理，明确其职责与权力。为了保证项目圆满完成，我组建了强矩阵的项目组织结构，通过有效的项目管理，特别是出色的项目干系人管理，带领项目团队全体成员经过奋战获得了良好的绩效，取得了项目的成功。下面分别从识别干系人、规划干系人管理、管理干系人参与、控制干系人参与4个方面重点阐述项目干系人管理。

### 1、识别干系人

项目启动阶段，我们就根据项目章程、采购文件等相关文件，采用干系人分析和会议的方式，识别出了项目有关的绝大部分干系人，并把干系人的信息登记成册，编制成《干系人登记册》。

总有一些不明显甚至暗藏的项目干系人，所以全面识别项目干系人并不是很容易的。在项目开始时，要认识到暗藏的项目干系人会对项目产生重要的影响，不要担心识别出的干系人多；可以通过后面的干系人分析并区分出重要、次要甚至不需要加以管理的干系人。被识别的某些干系人，对项目不会产生实质性的影响，只需加以观察即可。如果某些干系人不能够被识别出来，就说明存在问题，说不定哪个被遗漏的干系人将给项目带来很大的麻烦。

### 2、规划干系人管理

我利用干系人登记册和干系人分析矩阵，认真分析每个项目干系人的利益领域和利益大小，影响领域和影响大小。把干系人的利益和影响都可视化，一一列出干系人的利益点(包括负面利益)，并对每个利益点赋予一定的权重，然后分析每个干系人在项目上的总体利益大小。采用类似的方法，评估出每个干系人在项目上的总体影响大小。据此，依据权重进行排序，分析出干系人的重要程度，以便有重点的做好干系人管理。俗话说，屁股决定脑袋，但最终还是利益决定立场，所以支持和反对项目的程度是随着正面或负面利益的大小而变化的。除了分析利益和影响外，还要分析干系人对项目的认知程度、施加影响的紧急程度，以及为项目所用的知识技能。弄清楚项目干系人对项目的各种情况，以便以后加以利用和应对。如果干系人数量较多，就应该按照一定的标准进行归类，以方便管理。经过分析和归类，编制出《项目干系人管理计划》，其中记录对干系人的分析结果以及对不同干系人将要采取的管理措施。

### 3、管理干系人参与

管理干系人参与就是执行项目干系人管理计划，让和项目有关的并能影响项目的人积极参与项目的建设，面对消极的干系人，应如同面对积极的干系人一样，积极寻求解决问题的方法，充分理解他们，设法把项目对他们的负面影响降低到最低程度，甚至可以设法使项目也为他们带来一定的正面影响。直接面对问题，要比拖延、回避有效得多。让项目干系人满意是项目管理的最终目的，但不是简单的被干系人牵着鼻子走，而是切实弄清楚干系人利益追求并加以适当引导，满足他们合理的利益追求。项目管理要在规定的范围、时间、成本和质量下完成任务，必须把干系人的利益追求尽量明确、完整的列出，并以适当方式请干系人确认。特别要注意干系人之间的利益平衡，由于各干系人之间或多或少地存在利益矛盾，无法同时同等程度的满足所有干系人的利益，但应该尽量缩小各干系人满足程度之间的差异，达到一个相对平衡。项目干系人管理的一个核心问题，

就是在众多项目干系人之间寻找利益平衡点。要承认和理解利益差别甚至是冲突，并通过沟通进行协商，解决干系人之间的问题，达到相互理解、相互支持，直至解决问题。对于沟通，我们建立了良好的沟通机制和沟通计划，并加以管理。

#### 4、控制干系人参与

干系人通常都是站在自己角度思考问题，缺少全面认知，因此，我在干系人对项目产生的影响偏离预期时进行干预，更新干系人管理计划，提高其活动效率和效果。我们也注意收集沟通的效果，如果发现沟通效果不理想、干系人不满意时，我们会研究和修正所采用的沟通方式，目的就是通过不断调整沟通方式，直至找到最合适的沟通方式让干系人满意，从而更好地支持项目建设工作。

通过有效的进度管理，经过1年的紧张建设，项目与2018年6月1日成功全面上线运行，并顺利通过用户的验收，至今运行良好，得到了用户的高度评价。总结整个项目的实践过程得出以下3条重要经验：(1)必须要把项目干系人的满意度当成项目管理中的一个重要部分，时时了解项目干系人的期望，充分的组织和发挥全部项目干系人的作用来保证项目的成功；(2)树立正确的思想，采用适当的方法、遵循一定的流程，严格按照干系人管理的要求做工作；(3)建立问题跟踪机制，对每个阶段的问题进行记录和跟踪，将每个问题落实到具体负责人。当然，仍然存在一些不足：对项目干系人分析不到位，忽视了部分科室的业务骨干，造成系统需求获取不全面，幸好及时发现了这一问题，得以及时改正。在以后的工作中，我要不断提升自己的业务和管理水平，形成组织过程资产，更好地完成项目的管理工作。

## 干系人管理范文6

### 摘要

2015年8月，我有幸作为项目经理参加了XX市不动产统一登记系统集成项目建设工作。该项目总投资人民币18.0万元，建设周期1年。通过该项目建设，实现了全市不动产登记市县一体化系统的部署，为全市提供统一的不动产登记服务、信息发布和查询服务、数据资源共享和交换服务、大数据分析服务。2016年7月，经过团队成员12个月的共同努力，顺利通过了业主和各方专家的验收，获得了各方的一致好评，市县一体化模式和不动产登记系统得到全省推广。本文以此项目为例，讨论了项目干系人管理在实际项目中的重要性，论述了识别干系人、规划干系人管理、管理干系人参与、控制干系人参与这四个干系人管理子过程。最后总结分析项目干系人管理的成功经验，以及项目存在的不足和改进措施。

### 正文

根据XX省国土资源厅的总体部署，XX市决定于2015年8月开始全市不动产登记系统建设，要求在2016年8月1日全市“颁发新证，停发旧证”，实现全市范围的登记机构、登记依据、登记簿册、信息平台“四统一”的目标。该项目投资人民币1800万元，其中200万元为硬件设备费用，300万元为不动产登记系统软件费用，300万元为市本级原有房屋登记数据、土地登记数据、林业登记数据的分析、整理、入库费用，1000万元为下辖6个县的原有登记数据的分析是笔/库费用。

XX市下辖6县2区，鉴于各县国土资源局和区分局技术力量薄弱，难以完成不动产登记系统的研发，维护和数据处理、入库工作，市局经过多方考察和征求意见，决定采取全市一体化的方式实现不动产统一登记。在市局信息中心机房部署主登记系统，在距市局中心机房100公里的YY县局机房部署备份登记系统，二个机房通过电信1000M光纤专线联通，实现应用级的系统备份。各县区通过电信100M光纤接入市中心机房，以B/S方式访问应用服务器和数据服务器，实现统一登记、统一信息发布、统一收费标准、统一监督管理。通过数据交换服务接口，如OGC服务、WebService服务等实现与房管、林业等各部门间业务数据的交换，访问包括登记数据库、空间数据库、档案资料库，城镇地籍数据库等专题在内的不动产登记数据库。

我公司在2015年5月中标该项目，并签署了建设合同。我则由于具有较为丰富的项目管理经验，被任命为该项目的经理。由于该项目干系人多且分布在全市各县、区，从事多年项目管理工作的我深知，干系人管理便成为了该项目成果与否的关键。我将结合本项目，从如下几个方面对项目的干系人管理进行介绍。

#### 1、识别干系人

识别干系人是识别能影响项目决策、活动或结果的个人、群体或组织，以及被项目决策、活动或者结果影



响的个人、群体或组织，并分析和记录他们的相关信息。我和项目团队以项目章程、采购文件为依据，召开项目组会议进行干系人识别，并对各干系人利益层次、参与度、个人期望、重要性及对项目成功的影响等信息进行分析。在干系人分析中，我们首先将市局主要领导，省、市不动产登记中心主任，市信息中心主任和公司相关领导做为关键干系人。然后对各个关键干系人进行访谈，来识别其它干系人，扩充干系人名单，直到列出全部潜在干系人，并把他们分类，以便制定管理策略。最后因本项目涉及省、市、县三级，干系人众多，我们还对关键干系人进行了排序，以便了解和管理关键干系人的期望，提高他们的支持。在综合以上干系人识别的成果后，我们编制出了干系人登记册。

## 2、规划干系人管理

规划干系人管理是基于干系人的需求、利益及对项目成功的潜在影响的分析，制定合适的管理策略，以有效调动干系人参与整个项目生命周期，为项目干系人的互动提供清晰且可操作的计划，以支持项目进行。我和项目团队以项目管理计划和干系人登记册为依据，结合公司PMO发布的干系人管理计划模板进行干系人管理计划编制。首先我和项目团队召开会议对干系人登记册中的所有干系人进行沟通需求分析，将所有干系人分成领导层、技术人员层、操作人员层以及其他层，针对各层人员制定了不同的管理方法。其次我们又画出干系人的权利利益矩阵，其中权利高利益高的干系人重点关注；权利高利益低的干系人则尽量令其满意；权利低利益高的干系人则保持随时告知；权利低利益低的干系人则花较小的精力进行监控。最终汇总上述信息并经过评审，编制出项目干系人管理计划，确定了在项目的各阶段，分别用何种工具、以何种方式对特定的干系人进行最有效的管理工作。

## 3、管理干系人参与

管理干系人是在整个项目生命周期中，与干系人进行沟通和协作，满足他的需求与期望，解决实际出现的问题，促进干系人合理参与项目活动。我带领项目团队以项目沟通管理计划、干系人管理计划和变更日志为依据，按沟通计划进行信息收集，并将各种项目信息按沟通管理计划分发到相关干系人，调动干系人适时参与项目工作，以提升来自干系人的支持，并把干系人的抵制降到最低，从而显著提高项目成功的机会。在沟通方法上我们针对不同的干系人采用了不同的方法，如对各县、区不动产登记中心和信息中心的技术员经常进行电话沟通，让其实时了解项目系统的实际进展情况。而对我公司、市局不动产登记中心和信息中心领导及监理单位领导，则定期进行书面汇报，但汇报的侧重点不同。通过合理的沟通，与干系人建立信任关系，推动了项目的顺利开展。

## 4、控制干系人参与

控制干系人参与是全面监督项目干系人之间的关系，调整策略和计划，调动干系人参与项目，随着项目进展和环境变化，维持并提升干系人参与活动的效率和效果。我们以项目管理计划、问题日志、工作绩效数据为依据，通过召开会议和咨询公司相关专家，每两个月编制一份绩效报告分发给相关干系人，并根据项目需要及时变更。在项目实际进行中期，市局信息中心主任向我提出申请希望系统增加林业变更登记查询历史数据的功能。我们针对该功能变更进行分析，估算出该变更对工期、成本的影响，以及可能出现的风险。最后将该变更申请及影响分析提交到变更控制委员会，开会决定是否批准该变更申请。会中我说明由于林业登记信息系统不够普及，甲方事先没有考虑到历史数据的查询，完善的不动产统一登记系统中应该具有此功能，且实施这一变更对成本和进度的影响在可控范围内，经过CCB的讨论最终通过了该变更。在后来的工作中，信息中心主任对项目团队的工作支持度大大提高，还主动和我联系召开了全市信息中心技术人员不动产登记培训会议，降低了项目组的培训工作量。如此，我通过合理的沟通，有效的控制了干系人的参与，达到顺利完成项目的目的。

经过12个月团队成员的共同努力，项目在2016年7月顺利通过了省厅领导和各方专家的验收，获得了各方的一致好评，市县一体化模式和我司的不动产登记系统被省国土资源厅推广到全省。本项目的成功得益于我在本项目中进行了科学的干系人管理，正确的运用了干系人管理各阶段的工具技术和方法。但是在本项目中还是出现了问题，部分项目成员因现场工作环境较为恶劣，状态比较疲惫，工期一度滞后，后来经过加强沟通管理，调整状态后采取并行施工的方法赶上了进度。在后续的工作中，我将不断学习项目管理知识，加强和同行沟通交流，提升自己的业务和管理水平，力争为公司的强大和我国信息化建设做出自己的努力。



# 干系人管理范文7

## 摘要

2017年12月，我作为项目经理，主持开发了XX市地下综合管线信息系统的开发建设，该项目工期为1年，总投资为800万人民币，项目主要目标是为了对XX市地下管线数据资源进行有效的整合，实现地下管线系统的数字化和可视化管理，改变以往地下管线系统落后的管理方式和运行模式，并通过二三维一体化技术，提高城市规划建设的规划管理水平，增强规划的科学性和准确性，以适应数字城市、智慧城市的发展需求。本项目于2018年11月顺利通过业主方验收，并得到一致好评，本文结合作者的实际经验，以该项目为例，讨论了一下规划采购管理、实施采购、控制采购、结束采购等这几个过程来进行论述。

## 正文

2017年12月，我参与开发了XX市地下综合管线信息系统的建设，并担任该项目的项目经理，主持管理工作。该项目开发周期为1年，总投资为800万人民币。该项目由XX市规划局牵头，各管线归属单位配合参与。主要目标是整合XX市地下管线数据资源，实现地下管线资源的二三维一体化及对管线数据的动态更新和同步，通过融合地理信息、业务办公和规划审批于一体，采用三维虚拟仿真技术解决当前地下管线管理中引发的诸多问题，避免市政建设过程中道路的多次开挖，及大大降低了施工建设过程中引发的施工矛盾和事故隐患，确保城市基础设施，特别是地下管线的安全运行，提高管线工程规划设计、施工与管理的准确性和科学性。大量节省规划审批中挖路断面、确定管线走向的时间和费用，最大限度地减少因规划失策所造成的经济损失。改变以往地下管线落后的管理方式和运行模式，形成一套完善的城市地下综合管线数据资源管理集数字化、可视化为一体的三维管线信息系统。

该管线信息系统采用的是C/S架构，主要是XX市规划局工作人员使用，进行规划设计，审批，数据增删改查等工作，同时附带提供一个B/S架构的网页，作为各管线单位工作人员查看设计，阅览管线信息等工作。C/S端的中间件使用的是J2EE，数据库使用的是Oracle11g，服务器采用的是惠普小型机，服务器操作系统为sqlserver2008，服务器采用双机热备份系统，Raid技术储存数据，使用C语言进行开发，采用SVN作为配置管理的工具。B/S端采用的是C#语言进行开发，通过使用地理信息系统、三维仿真和自动化办公等技术完成了项目的开发建设工作。

由于本项目属于xx市规划局年度工作绩效考核的重点内容，时间紧、任务重：干系人众多，因此，在本项目中，干系人管理尤为重要，在本项目中，我作为项目经理除了对其余管理系统领域进行克制恪守的管理之外，特别对干系人管理从如下几个方面进行了管理。

### 1、识别干系人

在项目启动阶段，我们就根据《项目章程》等相关文件，采用干系人分析和专家判断的工具和技术，识别出了项目中绝大部分干系人，并把识别到的干系人信息，登记在《干系人登记册》中。

项目中总有一些暗藏的或者不明显的干系人，所以全面的识别干系人并不容易。在项目开始的时候，我和我的组员就清晰地意识到，这些暗藏的项目干系人可能也会对项目产生重要的影响，我们不要担心识别出来的干系人过多，而导致工作量变大。我们通过后面的干系人分析，初步区分出重要、次重要、一般重要等，某些干系人，对项目不会产生实质性影响的，只需要加以观察即可。如果某些干系人没有能够被识别出来，就说明存在问题，说不定哪一个被遗漏的干系人可能会给项目带来很大的麻烦。

### 2、规划干系人管理

我们利用相关项目管理计划及干系人登记册，采用干系人分析矩阵，认真分析每一个项目干系人的利益领域和利益大小，影响领域和影响大小，把干系人的利益和影响都可可视化。异议列出干系人的利益点，包括他们的负面利益，并对每个利益点附于一定的权重，然后分析每个干系人在项目上的总体利益大小，及评估出每个干系人对项目的总体影响大小。再根据权重进行排序，以便有重点的做好干系人管理。除此之外，还要分析干系人对项目的任职程度、施加影响的紧急程度，以及为项目所用程度。最后编制出《项目干系人管理计划》。

### 3、管理干系人参与

管理干系人参与就是执行《项目干系人管理计划》。我们管理着所有与项目有关的及能影响项目的人，让他们能积极地参与项目建设当中去，面对消极的干系人，我们积极与其进行充分的沟通，充分理解他们，积极寻

求解决问题的方法，设法把项目对他们的负面影响降到最低程度，甚至可以想方设法使项目能给他们带来一定的正面影响。项目干系人管理的一个核心问题，就是在众多项目干系人之间寻找利益平衡点，要承认和理解利益差别、冲突，并进行协商。依靠沟通解决干系人之间的问题。对于沟通，我们建立了良好的沟通机制和沟通计划，并加以严格的管理。

#### 4、控制干系人参与

干系人往往只站在自己的利益角度看问题，缺少全面的认知。因此我在干系人对项目的影响与预期产生偏离的时候进行干预，更新干系人管理计划，提高其活动效率和活动效果。我们也十分注意与干系人的沟通，当干系人不满意时，我们会研究和修改正在采用的沟通方式，直到找到干系人满意的沟通方式为止，使之能够更好地支持项目建设工作。

另外，从事多年项目管理工作的我深知，需求是龙头。因此在项目开始实施后，我带领我的团队深入 XX 市规划局，通过用户访谈等方式获得了用户的需求，编制了《需求规格说明书》，并会同规划局相关工作人员召开了需求评审会，确认了项目的需求，为后续的项目管理奠定了基础。对于变更管理，在项目实施中，变更是不可避免的，如果管理好变更尤为重要。在本项目中，我严格遵守变更控制管理流程进行管理，比如书面提交变更申请、分析变更影响、提交CCB审核、变更的实施、变更的监控以及变更的验证。通过我的严格管理，没有导致项目蔓延。对于配置管理，配置管理旨在解决项目实施中，由于变更等导致配置项发生变化，最终导致版本混乱等问题。在本项目中，我严格遵守配置管理流程，我们编制了《配置管理计划》，利用 SVN 工具建立配置管理系统，定期及不定期地进行配置状态审核等工作，保障了配置项的版本统一。（怕到时候考试字数不够，此段放这里凑字数可以吗？）

经过我和团队不懈的努力，历时一年，XX 市地下综合管线信息系统的开发建设工作终于于2018年”月顺利通过XX市规划局组织的验收，并得到了一致好评，成为地下管线信息系统建设的优秀案例，通过本项目的建设，解决了该市以往地下管线系统老旧、落后的管理方式及运行模式，实现了对各管线资源的数字化和可视化的处理，通过三维规划设计及三维仿真技术，提高了城市规划水平，提升了规划设计的科学性和准确性。该项目的成功得益于我成功的项目采购管理，给项目的顺利进行带来了事半功倍的效果。当然，在项目建设过程中，还是存在一些不足之处，例如：本项目实施过程中，由于项目1名成员因自身原因突然离职，导致项目的进度出现了一些小问题。还有采购的惠普小型机，因为连日暴雨的不可抗力因素无法按时到货，导致系统环境搭建进度出现些许异常。不过经过后期纠偏，并没有对项目产生什么影响。在后续的学习和工作中，我将不断加强自身项目管理能力，积极与通话进行交流，提升自身的管理水平，为我国信息化建设贡献出自己的力量。

## 干系人管理范文8

摘要：

本文以我2017年5月做为承建方项目经理参与完成的项目总投资520万元的\*\*省\*\*市钢铁厂的 ERP 信息管理系统建设项目为实例，重点论述了信息系统项目中的干系人管理。文中结合本人项目管理实际经验，重点从识别干系人、规划干系人、管理干系人参与和控制干系人参与等几个环节对项目干系人管理进行了全方位的阐述。

通过有效的项目干系人管理手段，最终使得该项目顺利竣工，实现了该钢铁厂企业资源的一体化管理，有效的整合了企业的办公状态，提高了人力资源的利用率，加快了行政办公速度，实现了企业内部的资源共享。项目建设工期为10个月，于2018年3月一次性通过建设方的验收，我和项目团队得到用户方的一致好评，树立了公司在当地的良好形象，自身也积累了宝贵的项目管理经验，也为公司在当在进一步开拓市场奠定了一个良好的基础。

正文：

本文以我2017年5月做为承建方项目经理参与完成的项目总投资520万元的\*\*省\*\*市钢铁厂的 ERP 信息管理系统建设项目为实例，实践了信息系统项目中的干系人管理。我被公司任命为该项目的项目经理，负责项目的实施管理工作，直接向上级项目总监汇报工作。该系统采用了项目型的组织结构，使用 JAMA 语言进行软件开发，数据库采用 oracle10g。该项目建设，将有利于该企业实现工业信息一体化，以信息化带动工业化，使信



息化与工业化融为一体，使信息技术渗透到企业生产、经营和管理的各个方面，切实促进企业生产自动化和管理国际化的真正融合。由于项目参与人员较多，功能和目标复杂，规模较大，上级领导对该项目期望值较高，我方还应客户方的要求，为客户方培训两名计算机技术管理人员作为后续维护工作的中坚力量。项目建设工期为10个月，该企业相关负责人明确要求2018年3月底前项目必须完工。项目合同正式签定后，我协调公司领导从公司内的各部门抽调合适的骨干成员，组成了专门的项目团队第一时间进场施工。

项目的干系人管理非常关键，作为项目管理的重要组成部分，如果管理不得当，最终会对项目的进度、成本、质量等各方面都造成影响，甚至能够直接左右项目的成败！为了做好本项目的干系人管理，我针对项目的特点，结合团队实际情况，借鉴以往经验，主要从识别干系人、规划干系人、管理干系人参与和控制干系人参与等几个方面进行了重点管理。

### 1、识别干系人

我在项目初始阶段就组织项目团队成员召开了会议，并聘请了有项目经验的专家来帮助对项目干系人进行了深入的分析，我们结合项目章程及采购文件中所列举的干系人做了一个识别和排序，并针对其在项目中所担任的角色做了逐条分析，综合我们以往的项目经验和现阶段我们所处的环境和各方面条件，我们发现，一位主管生产的刘副总对我们此项目的最终验收起着决定性的作用，还有一位主抓技术的张科长和一位企管科的王副科长虽然看似没有太大作用，但却有着直接向甲方上级领导汇报的权利，同时他们两位也是甲方委派来与我们项目开发对接的直接参与人员，我们大家对其所掌控的职权和在今后项目的不同阶段对其应该施加的影响做了一些分析并对一些非主要干系人也做了一些不同程度的分析，最终形成了干系人登记册。

### 2、规划干系人管理

接下来，我组织团队成员及部分专家在会议中将项目管理计划和干系人登记册综合运用，并结合权利与利益方格对项目甲方的主要干系人和非主要干系人做了一个分类，对其在项目中所处的角色进行了分析。我们首先比较了当前所统计的各干系人在本项目中的参与程度，运用分析技术，我们分析了各系人在项目中的立场，将干系人分为了：不知晓、抵制、中立、支持、领导五类，并做了干系人参与评估矩阵来记录相关干系人的当前参与程度，同时我们也听取了经验丰富的专家提出的意见，最终形成了干系人管理计划并更新了项目文件。

### 3、管理干系人参与

在干系人的管理方面，我们参考了干系人管理计划、沟通管理计划以及变更日志，结合以往经验，对不同重要程度的干系人采用了不同的沟通方法，会对项目产生重要影响甚至直接关系到项目成败的干系人，如之前提到过的刘副总、张科长和王副科长，我们安排了专门的人员利用一些公关手段，对其进行了重点关注。通过一系列公关人员反馈回来的信息，我们发现管理技术的张科长对我们开发的这套ERP信息管理系统颇有些微词，重点是在于他对我们这套系统的期望太高，多次提出的变更请求都超出了我们的项目范围，有一些没有通过CCB的评审，为防止范围蔓延，我们安排了专门的人员与其对接，及时有效的防止了事态的扩大化。综合此类上述问题，我们最终形成了问题日志并更新了项目管理计划，也让我们在此次的对接过程中累积了不少的经验。

### 4、控制干系人参与

在干系人的控制方面，我们专门召开了会议来针对前面总结出的问题日志，对日志中所提出的问题，大家各自发表了自己的看法和解决方案，并综合了一些专家的意见。在会上，我们还对之前分类和排序的干系人做了不同程度的分析，看我们对干系人的监控点和对接方式是否还有偏差，有哪些需要进行调整。经过分析讨论，我们得出的结论是虽然有些许瑕疵，但大体上的方向还是能够把控得当的，不会对项目造成太大的影响。特别是在对张科长的对接过程中，我方负责对接的老范做的特别出色，不但成功扭转了张科长对我方所开发的项目的认识，也使其在对待我方工作人员的态度上有了很大的转变，成功的降低了项目的潜在风险。在会上，我特意对老范对工作上的努力提出了表扬。

该信息系统于2018年3月顺利完工，并一次性通过建设方的验收，使该企业的办公自动化实现了质的飞跃，我和项目团队得到企业方的一致好评，树立了公司在当地的良好形象，自身也积累了宝贵的项目管理经验。项目的成功，得益于我对项目准确的把控和以往的项目经验，当然，在项目的实施过程中还有很多不足和突发事件对项目造成了一定的影响，例如因水土不服导致两名骨干技术人员生病，对项目进度造成了一定的影响，但在之后的工作中，我通过控制对子项目的并行及少量的赶工，最终按期交付了项目，对进度未造成影响，但也



让我认识到在项目管理的工作道路上，特别是对项目干系人管理的把控上，我还有很多不足，我会将这次的项目管理经验做为我自己的组织过程资产，在今后的工作中，加以强化，以适应新形势下的千变万化的信息化项目管理要求，为国家的信息化建设贡献自己的绵薄之力！

## 干系人管理范文9

### 摘要

2018年3月，我参加了xx银行xx省分行的数据中台项目，并担任项目经理。该项目历时W个月，项目经费500万元。该项目通过构建实时数据查询、多维报表分析和分析挖掘模型训练于一体的数据中台，解决了业务前台对数据时效性高、灵活可自定义的要求，与批量后台响应速度慢、交易方式单一之间的矛盾。该项目于2018年12月顺利通过业主方的验收，得到了业主方的一致好评。项目的成功离不开我成功的干系人管理。本文以干系人管理为例，结合作者的实际工作经验，讨论项目的干系人管理，分别从识别干系人、规划干系人管理、管理干系人参与和控制干系人参与等四个方面进行阐述。

### 正文

2018年3月，我以项目经理的身份参加了xx银行xx省分行的数据中台项目。该项目历时10个月，项目经费500万元。通过该项目，我们为该分行搭建了数据中台，实现了实时的、灵活可自由配置的数据查询，支持了多维的数据分析并提供了多种图表的展示方法，沉淀了共性数据并支持使用多种训练模型的挖掘分析，实现了前台业务数据和后台批量数据的有机融合；为全行各业务条线和各分支机构在开展客户营销、产品设计、风险管控、分析报告和监管报送提供了有力的数据支撑，为经营管理和决策分析提供了便捷的数据服务。

项目采用 B/S 架构，使用 J2EE+Hadoop 的开发模式。服务器采用华为2288H 服务器，操作系统采用 SUSELinux11企业版，Hadoop 采用CDH4 版本并做20节点的集群，中间件采用IBMWebsphere 并做集群，采用 Docker 构建和管理挖掘模型，采用 Cognos 实现多维报表的图形化展示和钻取分析。项目采用矩阵型的组织架构，从各个职能部门抽取骨干构建项目团队。其中：需求小组2人，开发小组10人，测试小组3人，实施小组2人，质量和配置小组2人。

由于该项目的顺利上线涉及到业务考核，因此项目实施过程中的干系人管理就显得尤为重要。除了对其他管理领域恪尽职守的管理之外，我特别的对干系人管理做了以下四个方面的管理：

#### 1、识别干系人

由于本项目涉及的干系人较多，业主方、项目团队、监理方，以及提供产品和服务的厂商等都是项目的干系人。在项目的开始，我组织了项目相关的干系人，根据项目章程和采购文件，分析并记录干系人的利益、参与度、相互依赖性、影响力，得到了干系人登记册。需要注意的是，干系人登记册不可能在项目之初就能形成最终版本，而是需要随着项目的推进而不断完善。在项目的里程碑节点，我都会组织项目干系人召开会议，根据项目进度定期的更新干系人登记册。

#### 2、规划干系人管理

俗话说的好，成功的开始是成功的一半。那么一个完备的、得到各方面认可的干系人管理计划就是干系人管理成功的一半。我们根据项目管理计划和干系人登记册，经过分析最终得到了干系人管理计划。在分析过程中，我们主要采用了干系人参与度评估矩阵的方法，将干系人当前的参与水平和期望参与水平进行比较，从而找到干系人当前参与程度与期望程度的差距，用于后续开展必要的沟通，达到有效引导干系人参与项目，弥合当前参与程度和期望程度之间的鸿沟。

#### 3、管理干系人参与

管理干系人参与，是在前面分析的基础上，与相关干系人进行沟通和合作，发现并解决问题，以满足他们的需求和期望，促进相关的干系人积极参与项目。管理干系人的参与，是贯穿整个项目的生命周期的活动。在管理干系人参与的过程中，需要根据沟通管理计划，针对不同的干系人采取不同的沟通方法。在本项目中，我们主要采取报告、会议等正式形式管理业主方的参与，通过正式渠道向业主方汇报，让业主方了解项目当前的进度、范围、成本等；而主要采取讨论、微信群交流等非正式形式管理厂商的参与，随时和厂商保持联系和沟通，在问题产生的第一时间能够找到厂商，一起定位并解决问题。

#### 4、控制干系人参与

控制干系人参与，是由于项目管理计划不可能在制定时就尽善尽美，而且随着项目的不断推进，对干系人参与的要求也在不断变化。为了引导干系人更加合理的参与项目，就要求我们能够与时俱进，不断修正项目管理计划和干系人参与策略，从而为项目争取到更多的资源，赢得更多人的支持，确保项目取得成功。在本项目中，我们始终把干系人管理放在重要位置，随着项目的进展，根据实际情况不断调整项目管理计划和干系人参与策略，从而确保了项目一步一步走向成功。

经过我们团队的不懈努力，项目历时10个月，于2018年12月成功通过了业主方的验收，为业主方提供了一个功能强大、扩展性强，管理完善的数据中台，得到了业主方的一致好评「当然，在项目开发的过程中，也出现了很多小问题。比如，在开发过程中，有三人因为自身原因离开了项目团队。他们的突然离开造成项目开发进度的些许滞后。还有，采购的服务器由于在运输过程中遭遇极端天气，未能按时交付，导致环境搭建的进度产生了滞后。不过，经过我后期的纠偏，这些问题并未对项目的正常开展造成影响。我会在今后的学习生活中，不断努力充电，提高自己的专业技术水平和管理水平，为我国的信息系统项目建设共享自己的力量。

## 干系人管理范文10

摘要：

2018年2月，我作为项目经理参与了某市政务移动服务平台的建设，该项目总共投资450万，建设工期为12个月，通过该项目建设，实现了以下几个目标：1. 整合和对接政府各部门信息资源，打破部门间信息孤岛；2. 结合线上线下身份认证手段，构建市民网络身份认证平台；3. 借助微信、支付宝等第三方平台能力和支付能力，建设移动支付结算平台；4. 利用大数据分析，为政府提供决策支持，为市民提供定制服务；5. 建立统一运营支撑平台，探索“互联网+政务服务”新模式。该项目于2019年1月，通过了业主方的验收，赢得了用户的一致好评。本文结合作者的实际经验，以该项目为例，讨论了信息系统项目建设过程中的干系人管理，主要从识别干系人、规划干系人管理、管理干系人参与、控制干系人参与等几个方面展开论述。

正文：

2018年2月，我作为项目经理参与了某市政务移动服务平台的建设，该项目总共投资450万，建设工期为12个月，该项目主要依托该市现有的政府信息化基础，用“互联网+政务”理念，以移动互联网为主要手段，以微信、支付宝等超级APP为载体，建立一个拥有统一门户、统一身份认证、统一支付体系、统一后端服务的移动服务平台，开启群众“多走网络，少走马路”的社会服务新模式，提升该市政府的移动服务能力。项目的建成，一方面促进该市政府部门间信息共享，打破信息孤岛，另一方面变“群众跑腿”为“信息跑路”，变“群众来回跑”为“部门协同办”，有效提升了群众对政府的满意度。本系统部署在该市的政务云平台上，该政务云平台采用阿里“飞天”架构，能够实现按需申请，灵活便捷，同时也大大的节约了项目成本；平台采用面向服务(SOA)的平台架构，解决各平台的接入问题和各业务系统间的数据交换问题；运用OCR技术自动获取身份证号及证件有效期，同时结合人脸识别技术，快速、准确进行用户身份认证；运用简单快捷的DES对称数据加密、解密技术保障数据传输安全；开发基于WebService技术的接口程序，支持各种内、外部应用的接入。本项目采用项目型组织架构，沟通方便、决策快、便于统一指挥，我被任命为项目经理。

本项目是是某市政府2018年十大重点工作之一，领导关注度高，并且项目建设过程涉及全市各个部门，用户为全体市民和企业，干系人复杂，因此，在本项目中，干系人管理尤为重要，在本项目中，我作为项目经理，除了在全球把控项目整体管理之外，尽职尽责的协调范围、成本、质量……等各领域的问题，特别重视项目干系人管理，我主要从以下几个方面开展工作：

#### 1、识别干系人

本项目干系人众多，所以进行干系人识别就尤其重要，他是进行干系人管理的基础。在本项目中，主要的关系人有：1. 项目客户，也就是该市的经信部门，他是该项目的业主，关系着项目成功与否的关键干系人，他主要关注该平台是否实现特定功能，项目是否能按时完成等信息；2. 该市各个政府部门，他们关注的内容是部门业务系统接入平台后运行情况，数据交换是否通畅，业务系统的可用性等信息；3. 项目总监，作为我的直接上级领导，项目总监关注项目进度情况，成本支出情况、质量标准符合程度等绩效分析，以及项目的预测分析。

此外还有其他干系人，比如用户、项目团员等，我们根据项目章程、采购文件等，运用干系人分析的方法，最后得到了干系人登记册，同时在项目整个过程中，我们定时查看和更新干系人管理计划。

## 2、规划干系人管理

古人云：“凡事预则立，不预则废。”因此，编制干系人管理计划对于干系人管理非常重要，它将在项目整个生命周期中对干系人管理工作进行指导。在完成初步的项目管理计划之后，我跟项目组，依照项目章程、干系人登记册，一起制定了初步的项目干系人管理计划，并将初步的干系人管理计划纳入项目管理计划中，协调干系人管理计划与沟通管理计划、进度管理计划……等其他管理计划的关系，形成修订的干系人管理计划，最后对修订的干系人管理计划进行评审，形成基准的干系人管理计划。在制定干系人管理计划的过程中，我们始终秉持着技术工作与管理工作的统一、各干系人参与、逐步求精的原则，我们鼓励项目团员积极参与干系人管理计划的编制，一方面可以利用各成员的知识、经验及专业技能来开展项目干系人管理工作，另一方面也能增强各成员的项目主人翁意识，提高团队的士气。同时，我们也深知干系人管理计划的编制工作不可能一蹴而就，所以在项目的整个生命周期中，我们不断的更新、优化项目干系人管理计划。

## 3、管理干系人参与

管理干系人参与，能够提升干系人对于项目支持，从而提高项目成功的几率，对于不同的干系人应该采用不同的管理方式，比如对于职权大，非常关注项目成果的干系人，我们应该重点管理，客户就属于此类干系人；对于职权大、不是很关注项目成果的干系人，我们要令其满意；对于职权比较小，但是比较关注项目成果的干系人，我们应该随时告知，而对于职权小，也比较少关注项目成果的干系人也要对其进行监控。在项目的进展过程中，在各个关键节点，我们会积极调动干系人参与，比如在进行需求规格说明书的评审时，我们邀请各相关政府部门的负责人共同参与，一起对照需求规格说明书，判断是否符合他们的需求，以及是否包括全部的需求，各干系人的参与，大大提高了需求规格说明书满足客户原始需求的程度，从而也为后续工作提供了保障，为项目最终验收奠定了基础。

## 4、控制干系人参与

在项目整个过程中，干系人可能由于各种原因，影响项目的进展，所以就需要对项目干系人参与进行控制。在本项目就出现过这样的情况，该市社保局最开始对本项目非常支持，愿意将本部门的业务系统连接到平台，同时愿意开放数据库，作为本平台身份认证比对的参照数据，但是随着身份认证体系接入后，该部门却迟迟没有开放数据库。发现该问题后，我立即与该部门的联系人进行沟通，了解到是部门领导由于担心数据泄露等问题，不愿意开放数据库。随后我与业主单位负责人一起上门拜访市人社局的领导，向其展示了本平台的数据交换模式，以及平台的安全保障体系，最后终于消除了该领导的疑虑，身份认证平台也顺利上线运行。

2019年1月，在项目试运行3个月后，我们向业主单位提交了验收申请，经过专家论证后，通过验收，业主单位对项目非常认可，截止目前，该平台稳定运行，注册用户已达30多万人，一方面加强部门的业务交流，提升了政府办理事项的效率和，另一方面也让政府在群众中的满意度得到了提升，并且在该市举办的智慧城市建设经验交流会上向外地区展示了该市政务移动服务能力，本项目的成功，得益于我对项目成功的干系人管理，当然，在本项目中，我在干系人管理上也还存在一些问题，比如有的干系人需求没有得到及时的满足，导致其对项目支持度有所降低，不过，我及时发现问题，并解决了问题，最后没有对项目产生影响。在以后的工作中，我将不断的努力学习，加强同同行的交流，不断的提高我自身的管理水平。

# 干系人管理范文11

### 摘要

2017年1月，我作为项目经理参与了XX省汽车电子健康档案综合云服务平台项目的建设，该项目一期投资550万元人民币，建设工期为12个月，通过该项目的建设，实现了该省建设多元化、协同化、自主化、智能化的汽车后市场服务目标。该项目建设内容围绕汽车维修过程中的政府、维修企业、车主三方需求和各种服务和众多行业提供全方位的信息化支撑。项目于2017年12月顺利达到了预期目标，通过了业主方的验收，赢得了用户的一致好评。本文结合作者的实际经验，以该项目为例，讨论了XX省汽车电子健康档案综合云服务平台项目建设过程中的范围管理，主要从以下几个方面进行阐述：识别干系人、规划干系人管理、管理干系人参与、



控制干系人参与等内容，有效提高了干系人管理水平，满足了项目干系人需求和期望。

#### 正文

随着我国经济的发展和技术的更新，目前的汽车后市场体系从技术、服务等信息化建设已经远远落后于其他行业的建设，为了加快升级转型，提升汽车后市场监控和服务能力，XX省启动了汽车电子健康档案综合云服务平台项目的建设。2017年1月，我作为项目经理参与了XX省汽车电子健康档案综合云服务平台项目的建设，该项目一期投资550万元人民币，建设工期为12个月，项目于2017年12月顺利达到了预期目标。该项目的建设，实现了该省建设多元化、协同化、自主化、智能化的汽车后市场服务目标。该项目建设内容围绕汽车维修过程中的政府、维修企业、车主三方需求和各种服务和众多行业提供全方位的信息化支撑。以POS智能终端为载体，向维修企业提供接车、派工、备料、收银结算、单据管理、客户管理等功能，向政府端提供监管功能、向车主端提供预约、维修、评价、投诉、结算等功能，并且以智能终端丰富的互联网功能和汽车后市场服务为纽带，使汽车维修、汽配供应链、互联网营销各个环节形成一个整体，共同为消费者提供最好的产品服务。该系统总体采用前后端分离的B/S架构，手机客户端等多客户端接入，运行采用微服务架构，JAVA语言开发，开发环境采用eclipse,数据库采用Oracle11g。

由于该系统具有建设规模大，建设时间紧，涉及的干系人多，参与的项目成员多(项目组成员20人)，涉及到硬件集成等特点，因此，为了保证项目圆满完成，我组建了项目型组织结构，将小组成员分为软件开发组、平台测试组、硬件集成部署组、实施组(四个小组)。项目干系人管理是识别项目干系人需求、期望、并通过沟通管理来满足其需求、期望的过程(定义)。做好项目干系人管理能够得到更多干系人的支持，赢得更多的资源，更好的理解干系人需求，避免干系人的干扰(好处)。做好沟通管理有利于更好的管理干系人的需求、期望，均衡各干系人的利益，争取各干系人的最大支持，做好干系人管理能够更好的促进沟通管理，两者相辅相成(联系)。在本项目中干系人管理尤其重要，我作为项目经理除了对其余管理领域进行管理外，本文将围绕该项目的干系人管理进行重点讨论。。

### 1、识别干系人

识别干系人是识别能够影响项目结果的人或组织以及记录和分析他们信息的过程。项目启动阶段，我们根据干系人分析步骤，识别干系人信息、对干系人进行分类和排序、评估干系人并制定应对措施等步骤，依据《项目章程》等相关文件，采用干系人分析和会议的方式，识别出了项目中绝大部分干系人，并把干系人的信息登记进《干系人登记册》中。《干系人登记册》是记录已经识别的干系人信息的文件，我们制定的干系人登记册包括：干系人基本信息、干系人评估信息和干系人分类。在识别干系人阶段总有一些不明显甚至暗藏的项目干系人，所以全面识别项目干系人并不是很容易。在项目开始时，要认识到暗藏的项目干系人也会对项目产生重要影响。不要担心识别出的干系人多，在干系人分析中，我们通过权力/利益方格对干系人进行了分类，对权力利益都高的人进行重点管理，对权力高利益低的人让其满意，对权力低利益高的随时告知，对权力利益都低的项目不会产生实质性的影响，只需加以观察保持监督。如果某些干系人不能够被识别出来，就说明存在问题，说不定哪一个被遗漏的干系人将给项目带来很大的麻烦。

### 2、规划干系人管理

规划干系人管理是根据干系人需求、利益以及对项目的影响分析，制定合适的管理策略的过程。我利用干系人登记册和干系人分析矩阵认真分析每个项目干系人的利益领域和利益大小，影响领域和影响大小，把干系人的利益和影响都可视化。一一列出干系人的利益点(包括负面利益)，并对每个利益点赋予一定的权重，然后分析每个干系人在项目上的总体利益大小。采用类似的方法，评估出每个干系人在项目上的总体影响大小。据此，依据权重进行排序，分析出干系人的重要程度，以便有重点的做好干系人管理。除了分析利益和影响外，还要分析干系人对项目的认知程度、施加影响的紧急程度，以及为项目所用的知识技能。弄清楚项目干系人对项目的各种情况，以便以后加以利用和应对。如果干系人数量较多，就应该按照一定的标准进行归类，以方便管理。经过分析和归类，编制出《项目干系人管理计划》，其中记录对干系人的分析结果以及对不同干系人将要采取的管理措施。

### 3、管理干系人参与

管理干系人参与就是执行项目干系人管理计划，让和项目有关的和能影响项目的人，让他们积极参与项目的建设，面对消极的干系人，应如同面对积极的干系人一样，我积极寻求解决问题的方法；充分理解他们，设

法把项目对他们的负面影响降低到最低程度，甚至可以设法使项目也为他们带来一定的正面影响。我们根据《项目干系人管理计划》以及其他相关文件，通过沟通技术，最终编制了问题日志以及相关的措施文件，而让项目干系人满意是项目管理的最终目的，让干系人满意，不是简单的被干系人牵着鼻子走，而是切实弄清楚干系人的利益追求并加以适当引导，满足他们合理的利益追求。项目管理要在规定的范围、时间、成本和质量下完成任务，最终还是要让项目干系人满意。所以，必须把干系人的利益追求尽量明确、完整的列出，并以适当方式请干系人确认。特别注意干系人之间的利益平衡，由于各干系人之间或多或少地存在利益矛盾，无法同时同等程度的满足所有干系人的利益，但应该尽量缩小各干系人满足程度之间的差异，达到一个相对平衡。项目干系人管理的一个核心问题，就是在众多项目干系人之间寻找利益平衡点。要承认和理解利益差别甚至是冲突，并进行协商。依靠沟通解决干系人之间的问题，通过沟通，不但能及时发现项目干系人之间的问题，更重要的是能够达到相互理解、相互支持，直至问题解决。对于沟通，我建立了良好的沟通机制和沟通计划，并加以管理。

#### 4、控制干系人参与

控制干系人参与是监督干系人、调整策略、调动干系人参与的过程。在这个过程中我们根据《项目管理计划》和记录的问题日志，采用专家判断和会议的方式进行干系人参与控制，并且更新了《项目干系人登记册》和问题日志等文件。干系人通常站在自己角度思考问题，缺少全面认知，因此我在干系人对项目产生的影响偏离预期时进行干预，更新干系人管理计划，提高其活动效率和效果，我们也注意收集沟通的效果，如果发现沟通效果不理想，干系人不满意时，我们会研究和修正所采用的沟通方式，目的就是通过不断调整沟通方式，直至找到最合适的沟通方式让干系人满意，从而更好地支持项目建设工作。

经过我们团队坚持不懈的努力，历时1年，本项目终于于2017年12月，通过了业主方住址的验收，至今仍运行良好，得到了业主的一直好评。在本项目干系人管理方面，我们实践并总结了如下经验：必须把项目干系人的满意度当成项目管理中的一个重要部分，时时了解项目干系人的期望，充分的组织和发挥全部项目干系人的作用来保证项目的成功，干系人管理做的不好，项目实施推进工作就会受到来自也干系人方面的诸多阻力。项目虽然取得了不错的成绩，但在干系人管理方面还是存在不少需要改进的地方，如：由于数据采集设备的供应商技术服务负责人的变动，在设备调试阶段没有及时获得相关的技术支持服务，造成数据中心组采集测试工作滞后2日，在和供应商积极沟通期间，临时向生产厂家借调相关的技术工程师进行安装调试服务，保证的后续项目施工工作的顺利开展。总结经验，吸取教训，相信通过不断的积累和不懈的努力，我的信息系统项目管理能力一定可以得到不断提高。