

(10) 干系人管理和沟通管理的区别和联系? 【过渡段】

(1) 项目干系人管理的含义与作用、意义

首先,项目存在众多项目干系人,项目干系人从项目中获利或受损,对项目的开展会有推进或阻碍的影响。影响力有多大,需要对项目干系人进行分析,采取有效措施对项目干系人的利益进行平衡,并制定信息沟通等级。项目干系人管理就是对他们进行沟通管理,让不同的项目干系人得到相应等级内容的项目信息并解决项目干系人之间的问题,从而使项目顺利按计划推进。

项目干系人管理是指对沟通进行管理,以满足项目干系人的需求并与项目干系人一起解决问题,对项目干系人进行积极管理,可促使项目沿预期轨道行进,而不会因未解决的项目干系人问题而脱轨。同时进行项目干系人管理可以提高团队成员协同工作的能力,并限制对项目产生的任何干扰,通常,由项目经理负责项目干系人管理。

(2) 项目干系人管理中用到的工具和技术、输入输出

参考《综合知识一本通》附录 1

(3) 结合你在项目干系人管理中遇到的实际问题与解决方法,论述如何做好项目的干系人管理。

参考范文

(4) 项目中的干系人有哪些? 他们对项目的影响如何, 如何对待他们? 【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,我和项目团队对整个项目的干系有了总体的掌握,列举出的主要干系人有:省副行长、省行技术部经理、省行市场部经理、省行风控部经理、省项目团队成员、地市市场部经理、系统用户代表和我公司的高层领导、项目组全体成员、公司 QA 以及一些潜在干系人等。由于项目中涉及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力-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。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。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。

(5) 干系人登记册的内容 【识别干系人】

1. 基本信息: 如干系人的姓名职位、角色、联系方式等
2. 评估信息: 主要需求、主要期望、对项目的潜在影响等
3. 干系人分类: 如关键干系人/非关键干系人、内部/外部、支持者/中立者反对者等