

项目干系人管理

Project Stakeholder Management

核心概念

定义	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、解决其问题的过程	
好处	1、将会赢得更多的资源。 2、快速频繁的沟通将能确保对项目干系人的需要、希望和期望的完全理解。 3、能够预测项目干系人对项目的影响，尽早进行和制定相应的行动计划。	
内容	项目干系人分析	理解关键项目干系人的需要、希望和期望
	沟通管理	
	问题管理	

新趋势和新兴实践

- 识别所有干系人，而非在限定范围内。
- 确保所有团队成员都涉及引导干系人参与的活动。
- 定期审查干系人群体，可与单个项目风险的审查工作并行开展。
- 应用“共创”概念，咨询受项目工作或成果影响最大的干系人，视其为合作伙伴。
- 关注干系人有效参与程度的正面与负面价值。

裁剪考虑因素

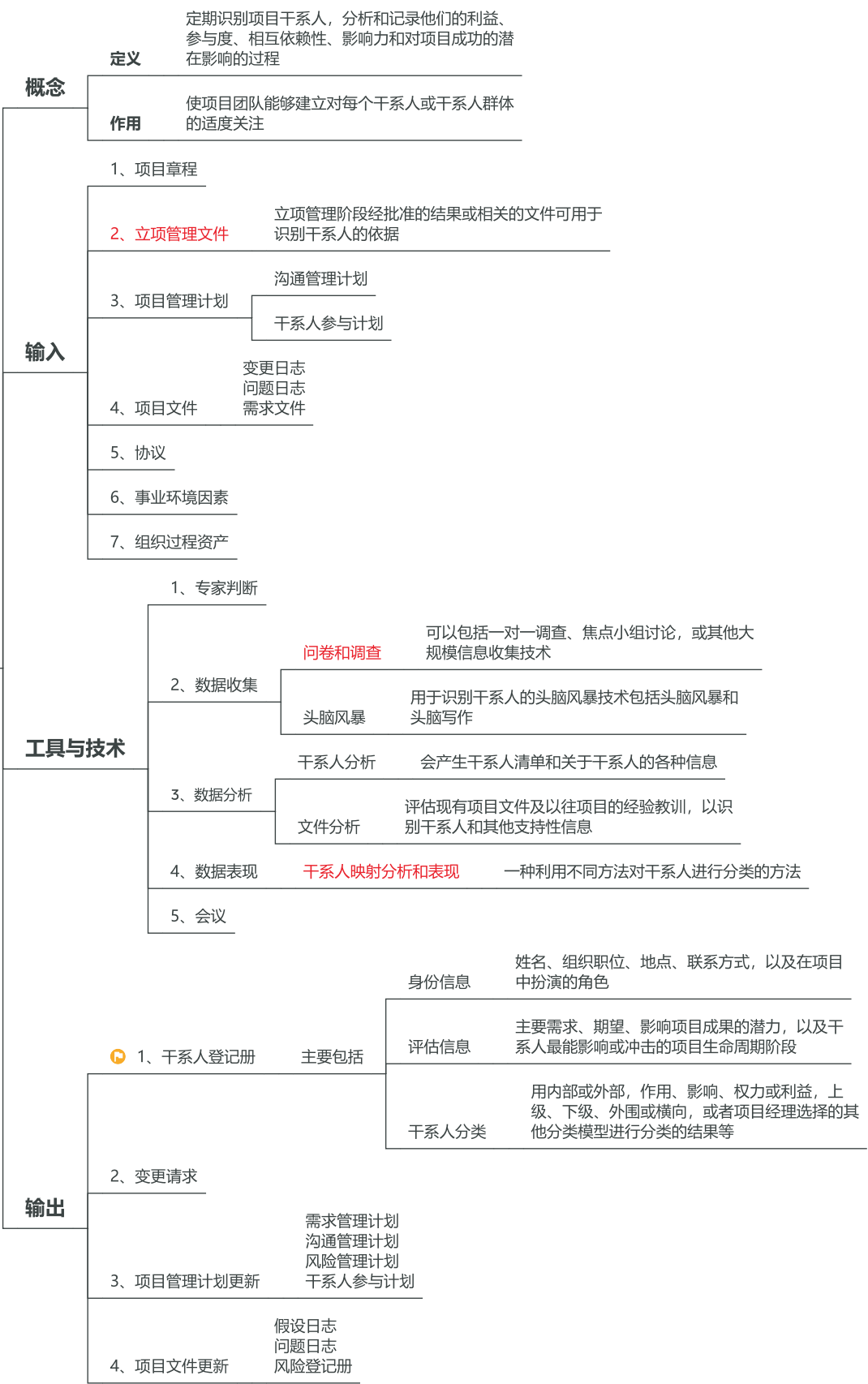
干系人多样性
干系人关系的复杂性
沟通技术

敏捷与适应方法

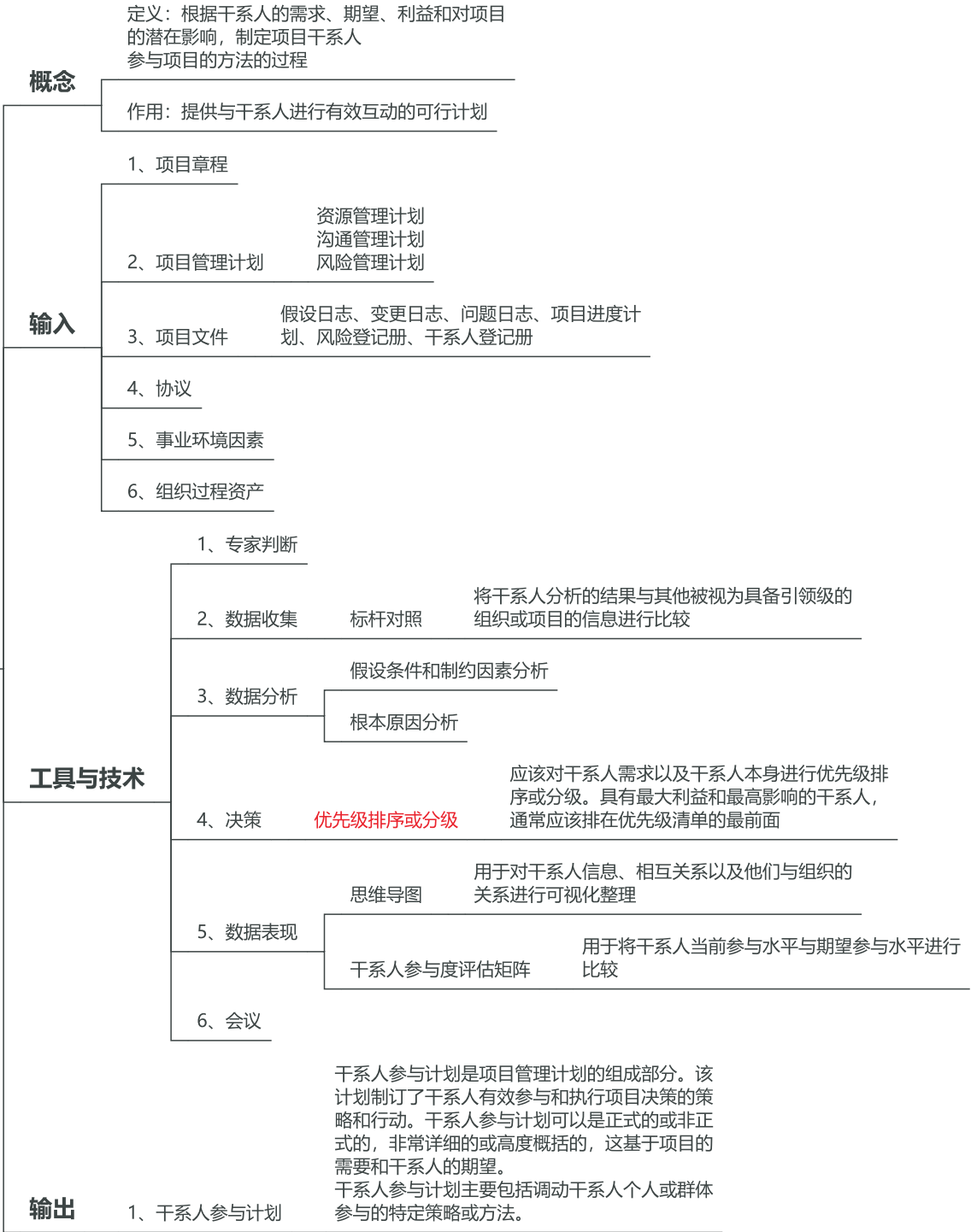
在整个项目期间保持与干系人群体的互动，有利于降低风险、建立信任和及时做出项目调整，从而节约成本，提高项目成功的可能性。

为加快组织内部和组织之间的信息分享，敏捷型方法提倡高度透明。例如，邀请所有干系人参与项目会议和审查，或将项目工件发布到公共空间，其目的在于让各方之间的不一致和依赖关系，或者与项目有关的其他变化问题，都尽快浮现

1-识别干系人  
Identify Stakeholders



2-规划干系人参与  
Plan Stakeholder  
Engagement



定义：通过与干系人进行沟通协作，以满足其需求与期望、处理问题，并促进干系人合理参与的过程

概念

作用：尽可能提高干系人的支持度，并降低干系人的抵制程度

输入

- 1、项目管理计划
- 沟通管理计划  
风险管理计划  
干系人参与计划  
变更管理计划
- 2、项目文件
- 变更日志  
问题日志  
经验教训登记册  
干系人登记册
- 3、事业环境因素
- 4、组织过程资产

工具与技术

- 1、专家判断
- 2、沟通技能
- 反馈
- 3、人际关系与团队技能
- 冲突管理  
文化意识  
谈判
- 4、基本规则
- 5、会议
- 观察和交谈
- 政策意识

输出

- 变更请求
- 项目管理计划更新
- 沟通管理计划  
干系人参与计划
- 项目文件更新
- 变更日志  
问题日志  
经验教训登记册  
干系人登记册

3-管理干系人参与  
Manage Stakeholder Engagement

## 4-监督干系人参与 Control Stakeholder Engagement

