

改善IT部门形象CIO内部推销宝典 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/141/2021\\_2022\\_\\_E6\\_94\\_B9\\_E5\\_96\\_84IT\\_E9\\_83\\_c29\\_141352.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/141/2021_2022__E6_94_B9_E5_96_84IT_E9_83_c29_141352.htm) 对于推销，CIO并不陌生设备供应商们精美的宣传手册，巧舌如簧的说辞，CIO认为这些是骗人的把戏，没有多少好感。现在，面对业务和IT日益增加的冲突，很多CIO不得不想方设法改善关系，甚至要拿起曾经有些厌恶的推销手法。营造“IT内外一家亲”，颠覆用户心目中的IT印象，这是席梦思寝具公司(Simmons Bedding)的CIO维德梵(Wade Vann)开展IT推广活动的目的。事实上，他也实现了这个目的。一个副总裁的转变 1999年，库尔特林(Kurt Ling)加入床垫制造商席梦思公司，担任品牌建设副总裁。没想到上任之初，就一连三个星期都没有电脑用，导致很多工作无法进行。好不容易等到IT部门为林弄来一台电脑，却又忘记了林还需要一台打印机。林恼羞成怒，愤愤地推开一叠文件，对着那位IT员工怒喊道：“难道你让我自己掏钱去买一个该死的打印机吗？”没想到那个员工只是冷冷地回了一句：“哦，不行。这违反公司规定。”那一刻，林感觉自尊心受到伤害。推销工程的实施，使得林对IT部门的态度，发生了180度的大转弯。转眼7年过去了，尽管期间林与IT部门多次发生不愉快，然而现如今林摇身一变，成了这个50人团队的守护神。在公司一年一度的领导会议上，他在热情洋溢的发言中对IT部门赞不绝口。他表示，IT部对公司其他部门（亦称内部客户或用户）提供的服务已经超出他的预期。他在讲话中说：“我知道，公司现有IT系统并不是最先进的。可我必须告诉诸位，IT部虽不完美，

但不可替代。”令人刮目相看的转变是怎么发生的？故事要从席梦思公司现任CIO维德梵（Wade Vann）说起。推销是改善形象的杀手锏 梵发起了一个IT推广活动，原因是他亲身体会到了IT部门糟糕的客户服务。该活动采用了多种形式，包括宣传册、新闻，以及为期一周的用户讲座。梵评估每一个IT员工与客户的沟通工作，并身体力行坚持把与客户的每一次接触看作是推销IT部门、提升部门形象的机会。任何一位CIO都要用商业语言介绍IT的流程和可能性，这是不言而喻的。但是，有些CIO却对推销性质的工作感到局促不安。在他们看来，推销不过是骗人的把戏、幕后的炒作，或者就是忽悠你没商量。他们自己也常常成为推销的受害者，设备供应商们信誓旦旦的承诺让他们叫苦不迭，因此这些CIO们担心自己也会成为用户眼中的“吹牛大王”。负责麦肯锡公司IT事务的合伙人保罗威尔默特（Paul Willmott）表示，推销与很多CIO的做法降低（不重视）用户的IT期望值根本就是形同水火。尽管如此，推销仍然可以作为IT部门提升形象的杀手锏。一份关于CIO的调查显示，对IT部门进行推广能够提高IT价值与成本的透明度、客户忠诚度，以及IT员工的生产力。玛撒因曼罗驰（Martha Inman Lorch）是市场前景集团（Market Perspectives Group）的创始人兼总裁，同时也是一名顾问，针对如何在公司内部推广IT的价值提供相关培训。他表示，其中最重要的是，对IT员工进行循循善诱的教导，灌输服务意识和以客户为中心的理念。或者像梵所说的，推销“是真正提供客户之所想，经常与客户沟通交流”。角色换位后的觉醒 正确的IT推销远远不止包装精美的宣传册，要义在于了解你的用户并展示IT团队的价值。最初，梵任职于雅

芳公司直邮部门的IT主管。1989年，由于几个员工辞职离开了营销部，公司需要一个可靠的人来领导该部门。于是，梵在部门主管的劝说下开始管理客户营销部。这种角色的换位从一名IT人员变为IT的客户颠覆了梵以往的观点，他对IT部门该如何发挥自己的职能有了新的见地，由此形成了四年后他重回IT部门以后执行的新思路。梵走马上任雅芳公司营销主管一年后，一天他叫来接替他主管应用开发的人，说：

“IT部目前的工作流程和办事方法只适用于你们自己，但是对于我你的服务对象行不通。这样工作可不行。”梵不喜欢IT部的繁文缛节。例如，他需要建立一个分析和汇报公司客户历史记录的系统，可是每每向IT部申请这个项目时，都会无一例外地得到一个反馈，“梵，你也知道，我们手上的项目都是一堆一堆的。眼下还要实施其它的项目。这样吧，等下次项目评估会，我们再研究你的申请。”荒谬的是，这些原则和程序当初都是梵自己设立的，真是咎由自取，自作自受。但是作为一个用户，梵不愿意这样被漠视。他说：“用户并不想听IT部的难处。我当时希望听到，‘已经拿到你的项目计划书了，我们会审阅的。如果方案可行，但又缺乏内部资源的话，我们会从外面聘请顾问予以支持，尽快完成你的项目。’”梵希望自己有机会重返IT部门，用自己的行动力挽IT的声誉。在1992年，他如愿以偿，加入了布劳希尔家具公司（Broyhill Furniture）主管IT。这种角色的转换，让梵意识到IT部也可以创新，也可以主动地预见商机，这是一个基本的服务功能。当时他并没有废除申请IT项目的标准流程和手续，但是他确保了一点，那就是让用户了解，他们的需求对IT部门的领导和员工都很重要。“随机应变是成功的

关键，对IT尤其如此。今天被视为最重要的项目，到了明天可能就排在第三位了。”他说：“当然不能总是翻来覆去地变，但是如果有人确实提出一个特别的项目，那你必须变通一下，配合完成那个项目。” 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)