

企业信息化软件需求变更管理七步法 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/149/2021_2022__E4_BC_81_E4_B8_9A_E4_BF_A1_E6_c41_149708.htm 典型场景：最近比较烦，烦客户！我们现在正在给长江市政府做一个电子政务项目，其中有一项功能是网上婚姻申请登记功能。因为前一段国家政策取消了强制性体检这个环节，所以我们的工作流程也相应的变更。没想到客户从中得到启发：我们的许多工作流程做好后改动的可能性很大(例如政策调整、部门变动、领导班子重组等)，干脆给我们做成可定制的功能，我们提一个最大的功能集合，你们做好了我们自己就可以随需而变，嗯，这样好！可是对项目组来说这可是个灾难啊！因为可定制的功能往往意味着工作量的倍增！来源：考试大分析：先说说大家对于这种现象的应对方法吧。最典型的是通过与客户的沟通来解决问题。怎么样沟通呢？因为尤其是对于软件项目的合同很难在签订之初就能够精确定义的每项功能，所以靠合同是帮不上忙的。我和许多IT公司的老总们作交流，我开玩笑说我们IT公司都是清政府。为什么是清政府？清政府的特点之一就是丧权辱国的条约太多。大家往往只有苦笑：有什么办法呀，客户着急了就是一句潜台词：做不做，不想做滚蛋！想做的公司多着呢。所以你看合同是没用的，那怎么办呢？通常都是通过感情联络争取客户的同情。就像上面的场景中谈到的一样，明明是不合理的要求，可是客户也会狡辩呀，“凭什么不给我们做，这可是合同范围内的工作！”。因为原来只说要实现工作流，而没有谈到定制的工作流算不算。问题出来了，看看怎么办吧。来源：考试大当然了

，如果现在遇到类似的问题，您的组织都可以举重若轻的化解，那您就不用往下看了。我们常听到一句话就是“合情合理”，大家说这有什么好希奇的呀，老生常谈！不过这句话在软件项目的变更管理中却有独特的表现形式。从感情上与客户去沟通很重要，但是您注意到它只做了一半工作，还有一半工作需要去讲理。大家会反驳我说：讲什么理！我们的客户就是上帝，让你做你就做！哪儿那么多废话呀你。我注意到一个社会现象：客户方的直接项目负责人从年龄上来看往往有年轻化的趋势三四十岁居多。这些人有什么特点呢？首先从教育程度上讲他们往往都接受过正规教育，所以还比较讲理或者是因为现在职位还不够高(开玩笑)？其次这些人是真正希望在工作上出成绩的。当项目真遇到负面的风险时，他们愿意去说服自己的领导而不是不作为。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