

实施项目成功的标准和必要条件 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/238/2021_2022__E5_AE_9E_E6_96_BD_E9_A1_B9_E7_c41_238504.htm 实施项目成功的标准

包括几个层面的内容，可分别解释为通用标准、显性标准和隐性标准。

通用标准 笔者引申物流的管理理念，把这个通用标准定义为：把正确的产品或服务、以正确的形态、在正确的时间、按恰当的质量、以恰当的成本、在正确的地点、交付给正确的用户、达到恰当的客户满意度、获得到恰当的收益。这个通用标准，也可称之为9R标准，因为其中的正确和恰当，都可以以“Right”来表示。在这个标准中，关键在于对“恰当”的客户满意度的理解和把握。现代新项目管理中有一个基本特点，就是要以客户为中心，确保客户的满意度。而实际上，客户是永远不会完全满意的，绝对的满意也是没有的，即便最后的验收报告是“一致通过，非常满意”，其实还是有不少的问题没有放到台面上，从90%的满意度到95%度的满意可能要我们付出巨大的投入，更不要说100%。所以，实施项目管理中一定需要把握到客户的底线，至少要让客户基本满意，并适度超越达到恰当的满意度，从而也使得项目的成本、进度、质量都能控制在恰当的水平内。从这个角度出发，客户满意度、项目成功度都是个相对的概念，关键在于双方责任人对其的把握和共识达成。当然，这并不是说客户满意度是完全不控的，合作双方也可通过标准控制文档的方式来辅助解决。

显性标准 对公司，项目基本按计划实施、费用整体上控制在合理范围、项目正常上线并验收、按合同收到客户的所有支付款项。对客户，项目在预算

的时间、费用范围内，达成预期的立项目标，系统功能全部上线并顺利接收，系统开始发挥出管理效力，用户比较满意。

隐性标准 对公司，实施团队得到有效锻炼、队伍保持相对稳定；知识产权得到有效积累和保护，项目实施和管理经验得到整理和传播；客户在业界主动或附带替我们宣传，为公司赢得良好口碑；或直接配合充当样板客户，促进其它项目签单。同时，营销队伍和实施队伍与客户形成了良好的关系，客户能主动追加后期产品或服务合同。这一点非常关键，否则即便是项目合同款全部都拿回来了，项目也有模有样地关闭了，而客户拒绝以后和我们继续合作，等于大家只做了一锤子的买卖，这个客户丢掉了。这样，这个项目从隐性的标准看也是失败的。从这个角度讲，项目的实施过程，如同营销过程一样，其实也是个客户关系管理的过程，目的都是要和客户建立起长期的互利协作关系，从而让客户给自己带来持续的利润贡献。与之相对应，实施项目经理如果没有这个大局观和营销观，从根本上而言都是不称职的。对客户，项目实施维护团队得到锻炼，理解并消化信息系统的基本逻辑，能够部分或全部接收后续项目维护工作，项目文档得到有效整理；公司管理流程得到有效梳理和规范，企业管理系统的理念和系统思维深入人心，各级管理人员能自觉运用系统逻辑分析并解决实际运用问题；企业信息化水平和管理水平得到有效提升。

必要条件 项目实施成功的必要条件，可总结为：恰当的产品 合格的项目经理 正确的项目管理，对于后者，可以引用项目管理的4 * 9矩阵来对照落实。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