

十步建立项目指标 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/470/2021_2022__E5_8D_81_E6_AD_A5_E5_BB_BA_E7_c67_470420.htm 如果说，几乎所有的项目都有某个共性，那么这一共性就是它们都缺乏足够的规划。这一缺陷在项目管理的绩效衡量规划方面尤为明显。收集绩效衡量数据对项目管理办公室 (PMO) 的员工来说常常是一种马后炮行为，目的是匆忙应对客户或政府的各种要求。毫不夸张地讲，这些要求不可小视。通常情况下，某个项目能否继续进行就要看能否成功地满足这些要求。还是那句话，没有多少项目管理办公室或类似的机构会投入足够的时间和资金去开发有效的衡量指标。其结果是，它们所用的衡量指标多数情况下都毫无用处。企业中的经理人首先要做的一件事情，就是要确定哪些衡量指标符合该组织在信息方面的需求。然而在某个项目的整个过程中，尤其是在开始的阶段，需要人们随时对这个过程给予关注并不断采取重要举措。多数衡量举措是在有了需求的情况之下才进行的。这样做的结果是，项目管理办公室员工所获得的衡量数据并不是他们需要的或希望得到的，因为在项目结束时或在未来如何运用衡量数据，事先没有任何计划、说明或总体方案。多数项目管理办公室不是收集了太多的错误数据，就是采集数据的系统有问题，或是采用了错误的衡量指标来对数据进行评估。为了杜绝以上这些问题的出现，为了确保有一套智能强大、反应灵敏和行之有效的手段来收集和衡量相应的绩效数据，我们可以考虑采取以下这些步骤和措施。第一步，确定衡量的内容 完成这一首要也是最关键的步骤所花费的时间，可

能比预想的要多得多。但是在最初的阶段针对结束的状态提前进行规划，可能会省去你数百个小时的返工时间，尤其是当你的组织正处在“成熟壮大”的阶段的时候。某个项目管理办公室在开始制定绩效衡量指标之前，需要确定和分析它在信息方面的需求是什么，其具体方法是弄清楚究竟要衡量什么，然后应该如何去分析这些衡量数据。若想搞清楚衡量“什么”，我们需要对项目的正式需求进行分析。如果立项正确的话，那么这些需求将符合公司的中心目标。每个项目都必须全面彻底地实施这一用来定义和分析项目衡量指标的有效流程。如果只是使用陈旧的衡量数据而不分析客户需要什么产品和服务，或者对自己的分析结果秘而不宣而忽略了对数据的科学验证，那么其结果将是适得其反。而企业要想成功地制定出一项内容清晰、指导性强的衡量计划，关键是要有管理层的有力领导和资金方面的大量投入。

第二步，选择衡量的方法在这个步骤中，企业最好是采用某些指导原则，如国际标准组织 (ISO) 模型。公司应该从这些指导原则中选择项目绩效的衡量方法，它要么在项目开始时就已经就位，要么日后随着项目利益相关者的支持很快被采纳。

第三步，建立衡量的指标 要想获得高质量的数据和正确的分析报告，你需要关注以下三类指标：本文转自项目管理者联盟 绩效衡量指标。这些指标显示的是，在取得项目的预期结果方面，你的绩效状况如何。其中一个非常有用的绩效衡量指标是挣值管理 (EVM, Earned Value Management)。它综合了项目的成本、项目的进度和项目的绩效等几大因素。你选择什么样的衡量指标最终比用什么工具更加重要，所以要十分谨慎地行事。现在尽管有一些很优雅的衡量工具，但是用它们做

大项目太昂贵，做小项目又太复杂。EVM 技术则对那些成本加固定费用的合同至关重要。经营成果和客户满意度指标。它们告诉你，在最终产品和内部及外部客户方面，项目的表现情况。可以从客户满意度调查和项目开始前及结束后的统计数据中获得此类指标数据。例如，可以衡量某个新软件包是否能很快和有效地为最终用户或客户解决问题。流程指标。例如：产品、服务或其他工作成果的合格率，反之就是次品率。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