

范围管理:客户需求不清楚引来的麻烦 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/472/2021_2022_E8_8C_83_E5_9B_B4_E7_AE_A1_E7_c67_472601.htm 案例正文： 我们是做手机设计的公司，有专门的项目管理部门，作为研发与外部的接口，在销售人员的协助下完成与客户的需求沟通。 这天，从销售方面提交过来一个信息，客户(A)要求对X1产品的Y组件进行更换另外型号的组件进行技术评估。 项目经理接到此要求后，发出正式通知让研发部门修改产品并进行了测试，出了样机给客户试用。 但结果客户非常不满的答复说，他们的意图并不是要单一改产品的这个Y组件，而是在考虑要使用X1产品的主板放到X2产品的外壳中的方案，这个评估只是这个方案的一部分。 销售部门其实知道客户的目的，但也未能向项目经理说明详细背景情况。 经了解，他们只是认为Y组件的评估是最关键的，所以只向项目经理提到这个要求。 请帮忙分析一下，这整件事的关键问题出在哪？我们要如何规避这样的风险? 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