

要实施ITIL必须管理好期望 PDF转换可能丢失图片或格式，
建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/66/2021_2022__E8_A6_81_E5_AE_9E_E6_96_BDI_c41_66145.htm 所有的项目在刚开始的时候，看起来都充满了希望。但不幸的是，不是每个项目都能发挥其所有的潜能。那么你应该如何开始你的ITIL计划，并保证能量水平与所关心的ITIL要求之间的运转正常呢？威廉，莎士比亚的名言说道：“期望是一切悲痛的头。”他诚恳地用喜剧化语言告诉我们，当你负责领导某项业务的时候，你必须为了项目能够顺利进行而设定目标。所以我不得不对这位伟大的诗人说抱歉了，因为我要将他的名言改为：“不合理的期望是一切悲痛的头。”期望我怎么知道什么是合理的无论你是否具有系统开发、项目管理、商业分析或者其他的专业领域的背景，都应该听说过设定目标的重要性。但是如果每个人都知道它的重要性，为什么每个项目都不能达到预期的目标呢？也许最相关的问题是你应该如何合理的设定预期目标。期望依赖于建立合理的目标。根据本文的主题，我们规定目标的含义是股东们对于某个项目成果的共识。清楚的目标是最好的，因为它们最容易被衡量。显然，这是股东们定义项目成功标准，但是如果项目没有达到预期目标，股东也是最容易失望的人。为了将项目风险最小化，首先应该有一份完整的股东名单，并确保每位股东都包括其中。如果你发现某位股东不愿意参与此事，你有三种选择。你可以劝说他们参与，也可以请高级管理人员帮助你劝说股东参与，如果前面两种方法都不可行，你可以记录下来哪些股东没有参与该项目，并将其列为一大风险。因为如果你的

项目结果不尽如人意的话，那么股东是最有可能对此表示不满的，无论这是不是他们的本意。其次，一定要尽可能地减少那些不确定的决策。当然，你在作决定之前没有先见之明，怎么降低风险呢？弥补差距我应该如何开始绝大部分项目都有开始阶段。这个阶段中需要确定股东，起草项目文档，明确项目目标，详述债务来源及总数，明确项目小组成员和组织者，明确项目进程中的里程碑和交付时间。所有这些内容都应该包含在项目计划文档之中。不幸的是，绝大部分项目都在开始阶段结束之后才开始进行人员培训，那个时候项目中重要的计划文档通常都已经完成了。你可能需要在项目开始之前就对项目中的关键人员进行培训。在项目的开始阶段，公司开始同厂商接触，了解能够帮助实施ITIL解决方案的工具。你必须在接触厂商之前就形成内部的专家意见，这样才能够和厂商位于同等地位。至少股东和团队成员应该上一堂ITIL基础课。即使你还没有确定厂商，早期的培训也能帮助你的项目小组成员形成共同语言，帮助他们快速准确地讨论如何实现这一构架。很多项目小组都会在事后追悔莫及“我们不知道我们当时所不了解的是什么”。及早培训能够避免这种情况的出现。ITIL计划中四个重要的问题为了确保项目取得成功，所有的项目小组都必须管理期望ITIL计划也不例外。ITIL计划中，你需要管理的最大的期望就是你希望可以象管理所有其他项目一样管理它。下面是ITIL计划同普通项目之间的四大差别，这将影响你决定项目会议和整个项目周期。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