

<<IT咨询指南>>

图书基本信息

书名：<<IT咨询指南>>

13位ISBN编号：9787121023132

10位ISBN编号：712102313X

出版时间：2006-4

出版时间：电子工业出版社

作者：里克·弗里德曼

页数：258

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## 前言

企业管理理论和管理咨询实务正在逐渐交融。说服、互动交流和团队合作也正在逐步取代传统的命令—控制式管理方法。即使是被称为命令与控制制度捍卫者的美国海军陆战队，也开始重新关注起顾问式管理。无论是商业组织还是军事组织，如今都承认指导、教育、同感建立和交互培训式团队合作技巧的必要性。

现代经理人最多效仿的角色是体育教练，他们要管理一些天赋异秉、高收入、并且充满自信的运动员，并且激励他们组成一个相互合作的团队。

顾问式销售技巧同样拥有巨大的价值。那些最稀有的顶尖销售人员都能和客户建立相互信任的关系，从而使客户使用他们销售的产品或接受他们的咨询服务，同时给客户以一定的咨询建..

## &lt;&lt;IT咨询指南&gt;&gt;

## 内容概要

在这个业务外包和缩减公司规模的时代，许多IT专业人士开始将咨询当成一种职业。其余的IT从业者也必须将咨询业务添加到他们在公司的业务中去。许多电脑技术员希望拓展他们的职业技能，以便可以胜任技术员之外的职位。遗憾的是，他们作为雇员和技术人员所学习到的那些技能，并没有使他们对为客户提供IT咨询服务所面对的复杂性有所准备。雪上加霜的是，那些以咨询为主题的大多数书只注重于在如何开始和运作咨询业务层面讨论一些逻辑性的和操作性的话题，却对在给出关于咨询存在时所需要的技巧方面关注甚少。本书致力于阐述为咨询顾问新手寻求提供优质服务之蓝图和为资深咨询顾问寻求他们精进的咨询技巧这两方面的内容。

我尝试着尽量将本书编纂得通俗易懂。

我将它划分为三大部分，每一部分都有不同的主题。

第1部分是对咨询业的一次综览，包括对从业咨询顾问的基本原则和职业咨询顾问所需要运用的职业规范的阐述。

第2部分是描述“IT咨询框架”和IT咨询顾问可以用以计划、设计和交付IT系统的系统化方式和技巧。第3部分将指导IT咨询顾问高级顾问技巧在面对抵触、惰性、抨击和政治性上的各种错综复杂的情况和细小的差异，也提供对于如何以增值服务，例如培训和文书处理IT系统来巩固客户的指南。

本书同时包括用以阐明上述原则的案例研究。

我曾经假想过一个脚本，它将塑造出一些我们作为IT咨询顾问会在其中找到我们的影射的现实生活场景，并用这个脚本来详细阐述我在本书中所描述过的那些原则。

这些案例研究将包括对于提案的要求，从咨询公司所获得的提案，以及一位咨询顾问可以用在他们自己的实践中的课题计划，来展示这些被列举出的原则在现实生活中是如何被运用的。

在1999年公布的一份研究报告中，国际数据公司（International Data Corporation）提出，到2003年，美国人在咨询业上的花费将达到550亿美元，年增长率为14.5%。

明显地，企业已经欣然将获得专业的外部建议作为达成他们商业目标的一种手段。

通过采用本书所罗列的判断、分析和咨询技巧，IT咨询顾问可以帮助客户利用现代信息技术获得商业利益。

## <<IT咨询指南>>

### 书籍目录

第1部分 咨询业第1章 建议型职业关注人际关系明确定位你自己的角色对成功的设想你出主意，他们来决定以结果为导向第2章 套装IT咨询技能技术能力商务能力沟通能力第2部分 IT咨询框架第3章 接近客户为什么客户要雇用咨询顾问评估成功可能性第4章 商谈关系无法定性的咨询商谈之六律交付验证你的协议框定项目范围的诀窍项目预算优先顺序第5章 设想成功IT的惯性项目愿景变革中的经验教训第6章 理解客户处境推断事实通往探索流程的方法企业IT模型数据收集方法AS-IS模型第7章 设置可选方案创造力以及设计步骤是什么决定了设计的好坏设计方案解决方案的体系结构准备你的交付计划第8章 协助选择方案成功的协作我们做建议，他们拿主意可选方案交付解决方法的准备工作第9章 交付业务成果如何评估咨询成功与否好的开始是成功的一半通过项目管理来实现一致的结果执行方法第3部分 发展高超的咨询技巧第10章 全部价值的体现终身的客户关系操作规则和流程技术支持及维护服务文档化管理资产管理IT人力资源计划IT产品的采购安全性小结第11章 咨询关系排错惯性以及动力策略阻力第12章 发展蓝图提高能力职业发展过程塑形发展需求的定位实施职业发展规划第13章 总结附录A 方案要求书样本：卡普斯泰特化学品公司的迁址项目附录B 方案书样本：卓越系统为卡普斯泰特迁址项目制定的方案书附录C 沟通计划书样本：卓越系统为卡普斯泰特迁址项目所制定的沟通计划书附录D 项目计划样本参考文献

## &lt;&lt;IT咨询指南&gt;&gt;

## 章节摘录

什么样的专长和素质才能成就一位优秀的IT咨询顾问呢？

我经常以这个问题作为咨询业研讨会的开场白。

答案通常取决于我所面对的团体的技术背景。

如果我的听众是一群网络设计师，那么回答的中心往往围绕着关于防火墙、路由器和网络传输协议的专门知识。

如果我的听众是由程序员组成的，那么回答的中心就会围绕编写Java应用程序或使用C语言编码的能力。

本书所要阐述的是，咨询往往注重于咨询技巧，更强调非单纯技术才能更为成功。

我希望将IT咨询的定义扩大到“受聘技术人员”也就是我称为“IT承包”的模式之外。

一位承包人是每天提供他或她的技术能力来履行合约，并由客户领导和管理的。

相反地，一位咨询顾问是以给出专业意见和提出建议来履行合约的。

虽然技术能力对于职业的IT咨询顾问来说是必不可少的，但这并不是IT咨询顾问的全部。

技术人员如果想成为咨询顾问，还必须掌握沟通、合作和人际关系的技巧。

简而言之，他们必须成为有技巧且是可以被信任的建议者。

由于电脑硬件的盈利逐步紧缩，许多代理商开始尝试向以服务为基础的商业模式转型。

这些代理商和小咨询公司的工作队伍中都拥有经验丰富并且在技术上有专攻的系统工程师。

但是这些技术人员在被要求扮演咨询顾问的角色时，便陷入了一个艰难的困境中。

他们中的大多数人拥有应对客户技术需求的能力，但却几乎没有人能参与客户的业务战略或目标方面的讨论。

他们在发现技术性需要上经验老到，但在发掘客户业务需求上却表现得像一群门外汉。

这些未来的咨询顾问需要了解成为一位专业的咨询人员意味着什么，他们需要基础咨询技巧方面的引导，以及获得如何在项目中交付信息技术成果的方法。

每当我开始训练一组未来的咨询顾问时，我总是提醒他们咨询并不神秘。

实际上，在我们的生活中，我们也时刻需要请教专业人士。

当我们与医生、律师或者会计师交谈时，我们是在向技术专家请教。

从本质上说，我们作为IT咨询顾问所做的咨询步骤，和其他专业人员所采用的步骤是基本一致的。

就像是向医生咨询如何对付我们鼻涕流不停的鼻子，或者向会计师咨询一项待定的国内税务局审计，咨询过程总是由5个步骤组成（尽管每一个步骤都可能被分为很多小步骤）。

1.了解当前状况：2.确定期望状况：3.分析两者间差距：4.推荐一个从当前状况向期望状况转变的行动计划；5.与客户合作实施此行动计划。

当我们去看医生时，最普遍的情况是，医生会采用询问我们的家庭病史、医疗背景和我们现在的病痛这样的步骤来对当前情况进行分析。

很明显，我们所期待的状况就是恢复健康。

于是医生便以专业经验为基础进行差距性分析或诊断。

当决定了他或她的诊断结果，医生便制定出一套治疗方案，而作为病人，我们便遵照执行治疗方案，并配合治疗。

因此，我总是对那些未来的IT咨询顾问说：“想想你们的医生所遵循的基本步骤，你们就能找到咨询的基础步骤模式。

”通过分析病人的现状，运用职业经验做出诊断，并且制定治疗方法。

医生看病正是职业咨询顾问如何从事自己咨询工作的一个实例。

当然，杰出的内科医生们相比之下做得更多。

他或她对病人的了解足以让他或她决定如何有效地将诊断告知患者，并在对病人的生活方式和个性了解的基础上，认真考虑和选择相应的治疗方法，并且推荐最有可行性和最有可能被病人遵照执行的疗法。

医生制定监控计划以确保治疗有效，并且制定教育和健康计划以帮助病人了解、维持并尽力完善他们

## &lt;&lt;IT咨询指南&gt;&gt;

的健康状况。

这些特质，如对客户深刻的了解，深思熟虑的交流，谨慎选择适当的解决方案和为了目标而密切合作，同样是出类拔萃的咨询顾问所必须具备的。

咨询工作不仅仅是在某个技术领域或行业学有所成而已。

我们都见识过某个极其高超的技术人员无法用“平常的语言”来解释到底哪儿出了毛病或者该怎么处理它。

就像很多艺术工匠，他们心灵手巧，但在很多情况下，却很难在有限的成本下准时完成工作，IT业也是一样。

能设计和操作最复杂的多站点数据网络的技术人员很多，但他们都缺乏沟通技巧、项目管理、时间安排或者人力合作的基础技巧。

许多IT企业将业务能力的提升作为技术人员提拔晋升的标；佳。

一位技术技师从修理个人电脑到安装桌面作业系统到设置网络和组建企业技术架构，那么他的职位也就从技术员、网络工程师到技术顾问一路上去。

这些技术人员真的仅仅因为他们达到了技术上的专业水准而成为咨询顾问了吗？

我相信任何客户被问到这个问题时的回答都一定是“不”。

在客户看来，聘用一位咨询顾问不是仅仅“租用”他优秀的专业技术能力。

客户们更希望有一位可以信赖的技术专家来指导和建议他们的工作。

另一个无论是医生还是咨询顾问都必须成功的领域是“目标达成”。

一位咨询顾问如果只是递交了一份调查报告或者对比白皮书，是不能算尽了他们对客户的义务和责任的。

客户想从一位技术专家那里获得的，有一部分正是在设计出解决他们面临的问题的方法时的帮助。

然而，有些客户无法从选择解决方案转为实行之。

因此，他们需要有人帮助他们将他们选择好的战略转化为实际的行动计划。

IT咨询顾问需要连贯一致且可重复的咨询方法来帮助客户将创意转变为成果。

杰出的IT咨询顾问与客户合作以设计解决方案，然后尽可能地提供一些技术和创造性来构建一个具有操作性的业务系统。

第1部分中的资料概述了咨询顾问需要的基础咨询技巧，并且罗列了向客户成功地提出建议的基础原则。

在第1章我们将讨论职业咨询顾问的5种基础规则。

这些规则将在本书的第2部分中被我们用来构建一个咨询框架。

在第2章，我们将概述IT咨询顾问在每一次工作中都必须具有的，超越纯粹技术领域的，并使我们对作为咨询顾问的基本角色做好准备的基础技巧。

## <<IT咨询指南>>

### 媒体关注与评论

本书不仅是一本引导你成为优秀咨询顾问的绝佳指南，同时也提醒了当代从业者，咨询顾问应该是他们的客户所信赖的商务建议者。

本书包括了做咨询工作所需要的技巧和方法，给出了“该怎么做”的例子，有效地指导了读者。

——马克·萨梅尔曼，ENTEX信息服务公司地区咨询部经理 里克推荐的技巧和训练方法被我用来自指导和激励我的IT咨询团队，以使我们的职业发展走向成功。

——杰伊·A·埃尔达，联合集团有限公司科罗拉多地区网络经理 里克为所有有志于提高自己能力的咨询顾问提供了一本操作手册。

它阐述了一位咨询顾问是如何解决他们的客户所面临的商务难题而获得成功的。

为咨询顾问的成功架起了一座桥梁。

如果我要开始下一个咨询项目，我一定会把本书放在桌头作为参考。

——霍华德·威尔肯斯，Sprint Paranet高级项目经理 一直以来，IT领域总是强调技术知识，而忽视了其实非常重要的沟通技巧。

这是个全新的并相当实用的战术：商业智慧比技术知识更重要。

本书不仅为那些希望从事IT咨询的人提供了有价值的建议，而且对整个IT领域都有极大的意义。

——林达·尼卡斯特罗-帕斯蒂尔，Navel研究院顾问 本书对IT咨询顾问新手和老将来说都是最好的选择。

里克·弗里德曼清楚地了解要建立成功的IT咨询业务，最重要的是与你的客户建立紧密的关系。

——马特·琼斯，Lipstream Networks, Inc. 总裁兼CEO

## <<IT咨询指南>>

### 编辑推荐

《IT咨询指南》不仅是一本引导你成为优秀咨询顾问的绝佳指南，同时也提醒了当代从业者，咨询顾问应该是他们的客户所信赖的商务建议者。

《IT咨询指南》作者通过理论和案例相结合的方式，为我们阐述了成为一位优秀的IT咨询人员所需要具备的知识、技巧和实践经验，为IT咨询人员如何在项目实施工作中确定自己的角色、理解客户的技术、组织和文化环境提供了有效的范例，并提出了一套完整的、系统化的客户/咨询顾问关系方法论——IT咨询框架。



#### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>