

PTC通过实施全球项目管理提升客户满意度



关于PTC

PTC是全球最大的独立软件公司，它所提供的产品开发系统，帮助制造商认识产品开发的价值。PTC的可行软件解决方案帮助其他公司迅速采纳方案、实现风险最低化、缩短价值创造时间。PTC公司遍布全球30个国家，拥有5000名员工和50000多位客户。其总部坐落于美国马萨诸塞州的尼德姆镇。PTC是一家公开交易的企业，其收入高达10亿美元。

挑战

正如其他21世纪的企业一样，PTC明白维持在全球市场上的竞争力的前提是不断提高项目成功率，提升客户满意度和提高效率。PTC的领导层不得不承认，虽然从1985年建立以来，PTC一通过有效组织和收购一已茁壮成长，但是企业在世界各地的项目管理标准却自成一体。项目管理方法大相径庭，对维持企业的领导地位无疑是绊脚石。于是从2003年起，企业将其重要目标转向开发一套标准、过程和职业道路俱全的项目管理课程。为实现该目标，PTC需要从以下几个方面着手进行项目管理：

- 创建一个全球性的项目管理团体，由国家、区域及全球级别的PMO 领导进行管理
- 定义统一的项目管理方法论
- 记录项目经理职业生涯中每一阶段所必备的知识、所需扮演的角色和所要承担的责任
- 识别并教授全球最好的实践方法和工具
- 克服全球不同语言、文化和时间间的障碍

解决方案

PTC的领导层认为：若要加快转变的脚步，并保证项目从一开始就能获取最大利润，内外资源的有效领导是很必要的。PTC之所以选择ESI International，一方面

“ESI是我们的理想选择，因为他们对我们了如指掌。PTC的业务需求非常特殊，ESI却能够针对我们的独特目标开发个性化培训解决方案。”

克莱蒙斯-乌尔芬格博士
全球项目管理办公室副总，战
服务与伙伴关系部
Parametric Technology
Corporation (PTC)

是由于ESI International对PTC的业务了如指掌，另一方面还在于ESI International所获得的全球性成就及其客户服务盛誉。ESI和PTC共同开发了一套三部曲方案，并在世界范围内实施：

1, 评估和规划

使用ESI的项目管理专利评估方法“知识和技能评估”，PTC能够对项目管理协会在《PMBOK®指南》中提出的9个领域制定项目管理总体能力基准。根据需求情况，PTC 和ESI设计了一套课程，用于

- 为PTC的专业实践团队设定标准
- 根据职业等级/职称定义能力
- 提供正确的专业发展机会
- 设置项目经理奖金，并与专业发展、项目和公司的绩效等方面挂钩
- 识别交付成果的全球标准



2. 交流和执行

了解了高层领导力在确保全球业务成功的过程中所扮演的关键角色以后，PTC在全球范围内启动了培训课程，包括对高层管理的出色表现的培训课程。

该课程既有现场授课方式，也有在线培训方式。您可以在世界任何地方进行学习，这样就避免了授课地点和方式的限制。

3. 巩固及强化

为了鼓励员工继续投身于项目管理专业的发展，PTC和ESI设置了大量的激励政策。例如：项目管理进度和培训现已成为员工年审的参照标准。同样，PMP®证书已成为课程管理人员和导师的必备条件。此外，员工的奖金还将与项目绩效直接挂钩。

ESI为PTC的员工设计了一套在线巩固工具，帮助他们温习培训中所学的知识和技能，并将其应用于工作。此外，PTC还开发了一套辅导课程。在此课程中，资深的项目经理和课程管理人员可根据杰出的培训课程实践，对其他的员工进行指导。PTC高质

“如今企业更多地开始关注项目管理，尤其是高层管理高度提倡的PMO。我们已经在PTC建立第一个项目管理团队”

克莱蒙斯-乌尔芬格博士
全球项目管理办公室副总，战略服务与伙伴关系部
Parametric Technology Corporation (PTC)

量标准之所以能够得以保证，应归功于其详细的方法套论，且具备有效项目生命周期（已实现的价值项目生命周期）的框架结构（已实现的价值平台）。此周期的形成基于一套综合质量保证程序和每个项目关键阶段所使用的工具。此外，还利用挣值管理，对各个管理层的项目进程和绩效进行测评和审核。

成果

项目管理的提高带来了一系列好处。第一点也是最重要的一点：由于产品交付质量的提高，客户满意度也得以提升。这主要体现在两方面：近期客户满意度和内部项目营业额的增加。而后者则是通过良好的项目评估和专业项目管理的标准过程和工具对项目进行研究、安排和预算的。

此外：

- 接近一半的PTC项目经理已获得PMP®的认证（有资质的项目经理占80~90%）
- 员工的离职率有所降低。据调查，这主要归功于项目经理培训和职业生涯规划
- 经PM Appraise®基准审定后得出：各个领域都实现了全方位的提升
- 项目经理的雇佣水平有所上升。这应归功于较高的标准和PTC项目管理的完善程度

最后，全球项目管理方面的成就带动了正式和非正式的PTC全球工作团队的建立。该团队将成为企业在今后建立其他类似团队的模范。

下一步战略

PTC将乘胜追击，继续通过培训、评估和辅导，提升项目管理能力—组织的和团队单个成员的能力。



欲获知ESI International更多详情，请立即登录我们的网站：
www.esi-intl.com.cn，或发送邮件至：InfoAsia@esi-intl.com。

PMBOK 是项目管理协会的标志，并且在美国及其他国家均有注册。PMP是项目管理协会的一个注册标志，在美国及其他国家均有注册。PMA Appraise是由ESI International申请注册的知识和技能评估工具。