



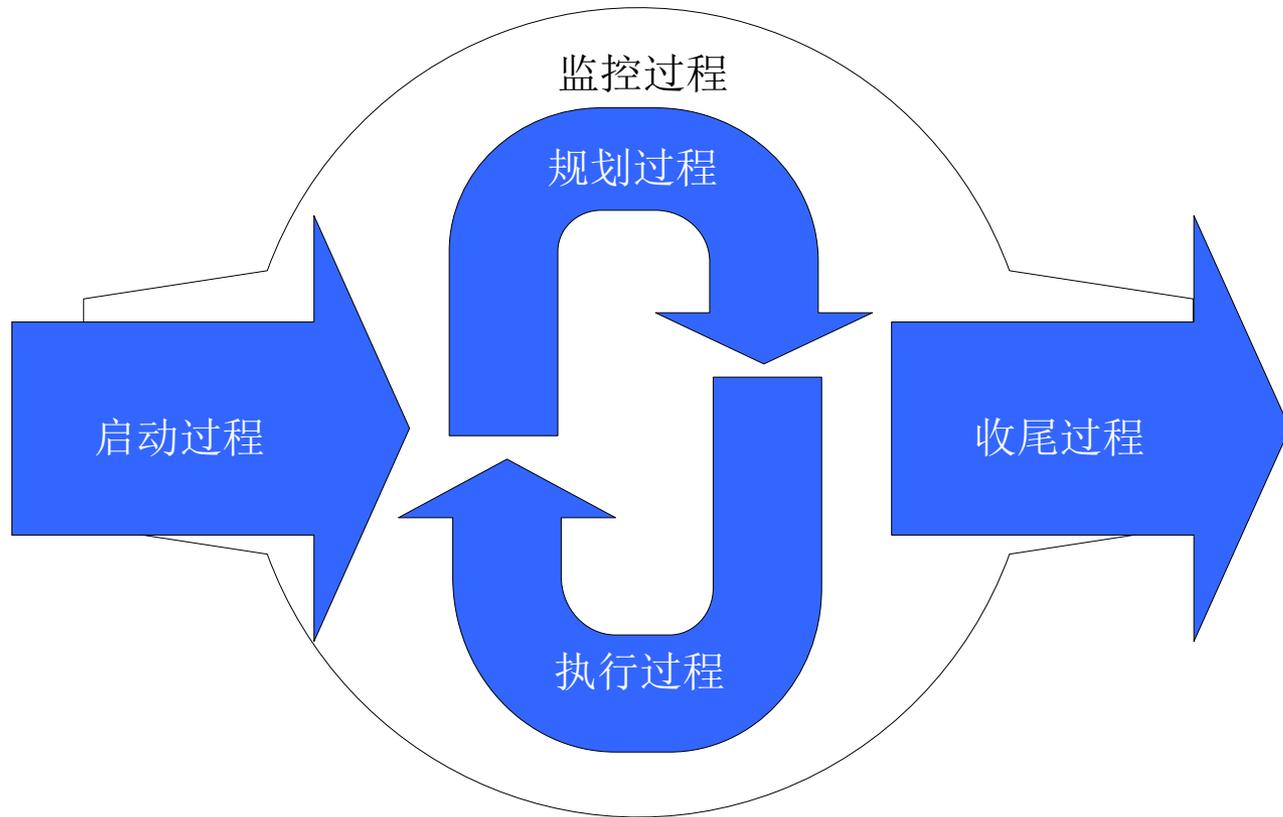
# ITSS服务项目经理培训——IT服务项目管 理知识体系(上)

讲师:

2012/9/3

- 1 概述
- 2 项目范围管理
- 3 项目时间管理

## 项目管理过程：





## 五大过程组

PMBOK2004	启动(2)	规划(21)	执行(7)	监控(12)	收尾(2)
整体管理(7)	制定项目章程 制定项目初步范围说明书	制定项目管理计划	指导与管理项目执行	监控项目工作 整体变更控制	项目收尾
范围管理(5)		范围规划 范围定义 制作工作分解结构		范围核实 范围控制	
时间管理(6)		活动定义 活动排序 活动资源估算 活动持续时间估算 制定进度表		进度控制	
费用管理(3)		费用估算 费用预算		费用控制	
质量管理(3)		质量规划	实施质量保证	实施质量控制	
人力资源管理(4)		人力资源规划	项目团队组建 项目团队建设	项目团队管理	
沟通管理(4)		沟通规划	信息发布	绩效报告 利害关系者管理	
风险管理(6)		风险管理计划 风险识别 定性风险分析 定量风险分析 风险应对规划		风险监控	
采购管理(6)		采购规划 发标规划	询价 卖方选择	合同管理	合同收尾

九大知识领域

四十四个知识点

# IT服务项目管理矩阵

IT服务项目管理	启动 (1)	规划 (18)	执行 (5)	监控 (11)	收尾 (1)
范围管理 (5)	收集需求	定义范围 创建WBS		核实范围 控制范围	
时间管理 (6)		活动定义 活动排序 活动资源估算 活动历时估算 制订进度计划		进度控制	
成本管理 (3)		成本估算 成本预算		成本控制	
质量管理 (3)		质量计划编制	质量保证	执行质量控制	
人力管理 (4)		组织计划编制	组建团队 建设团队	管理团队	
沟通管理 (4)		沟通计划	信息分发	干系人管理 绩效报告	
风险管理 (7)		风险管理计划 风险识别 风险定性分析 风险定量分析 风险处置计划		风险监控 风险跟踪	
采购管理 (4)		规划采购	实施采购	合同管理	合同收尾

8大知识域  
5大过程组  
36个知识点

- 1 概述
- 2 项目范围管理
- 3 项目时间管理

## □ 项目范围管理

- 是为了实现项目目标，对项目工作进行控制的管理过程，包括范围的界定、范围的规划和范围的调整等

## □ 项目范围

- 为交付具有所规定特征和功能的产品（即服务）所必须完成的工作

## □ 产品范围

- IT服务项目的“产品”即是服务，所包含的特征、功能和需达到的级别

## □ 两者区别

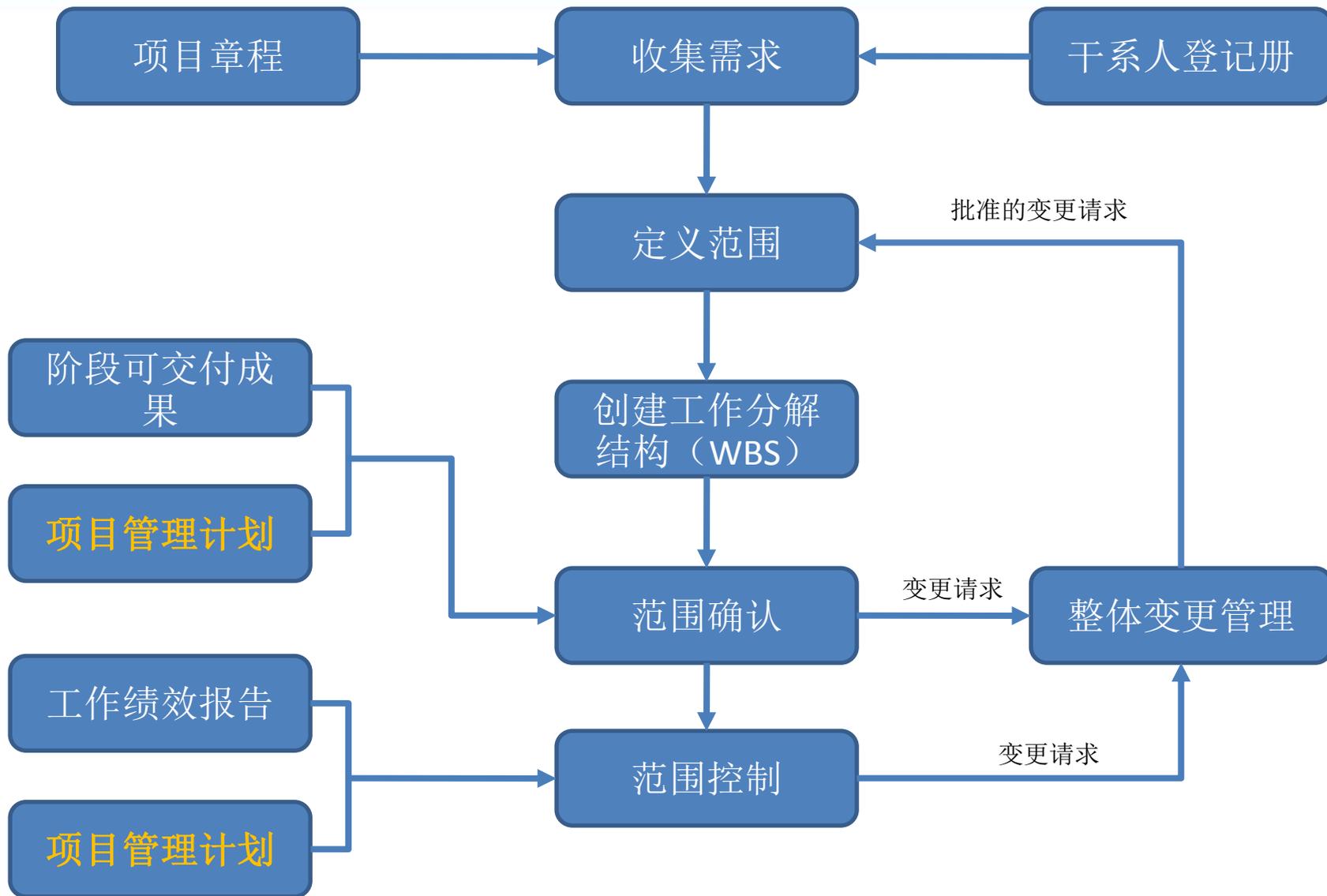
- 项目范围是否完成，以项目管理计划验收作为衡量标准；
- 产品范围是否完成，以客户业务需求达成作为衡量标准。

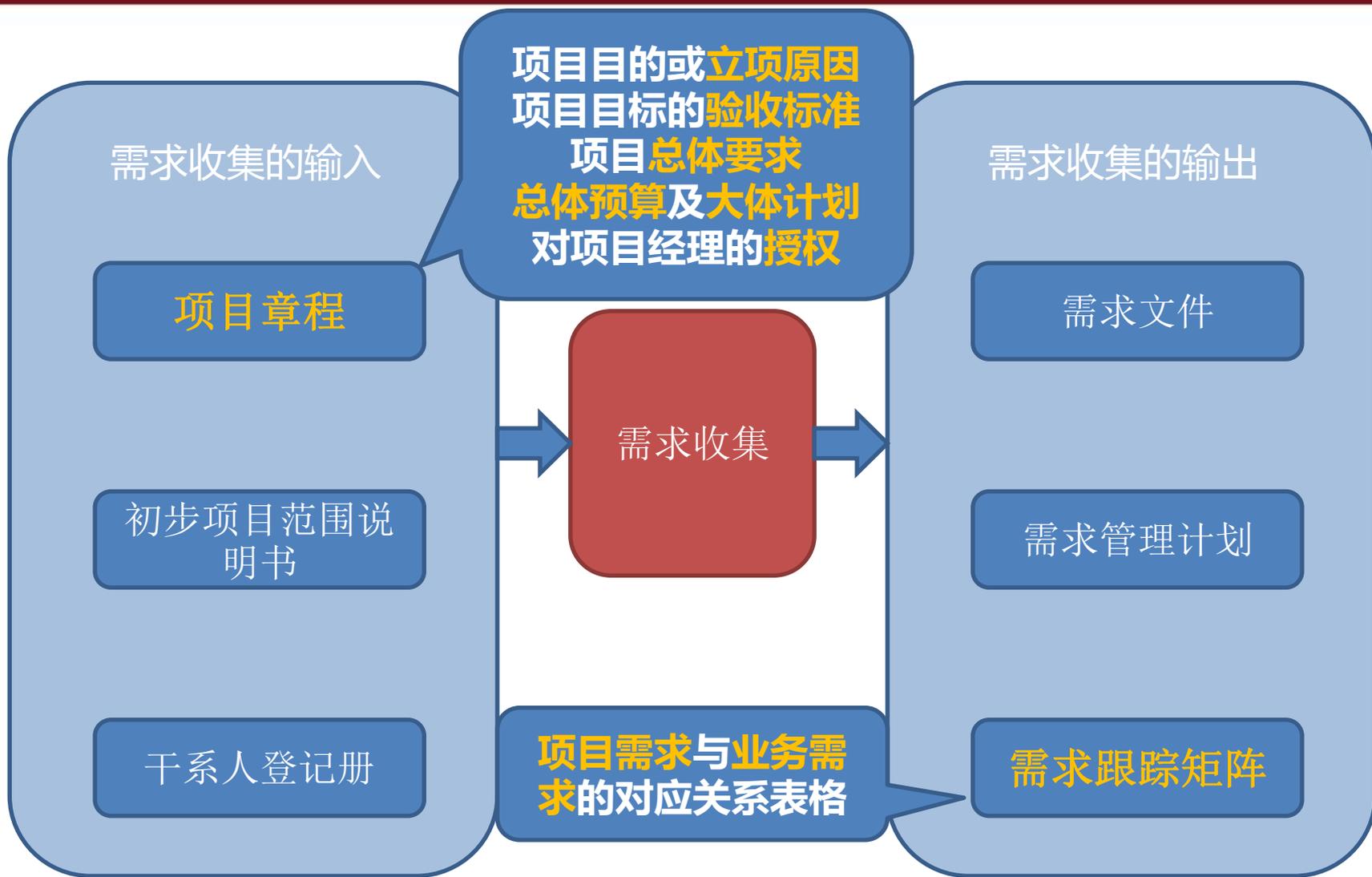
## □ 常用的方法

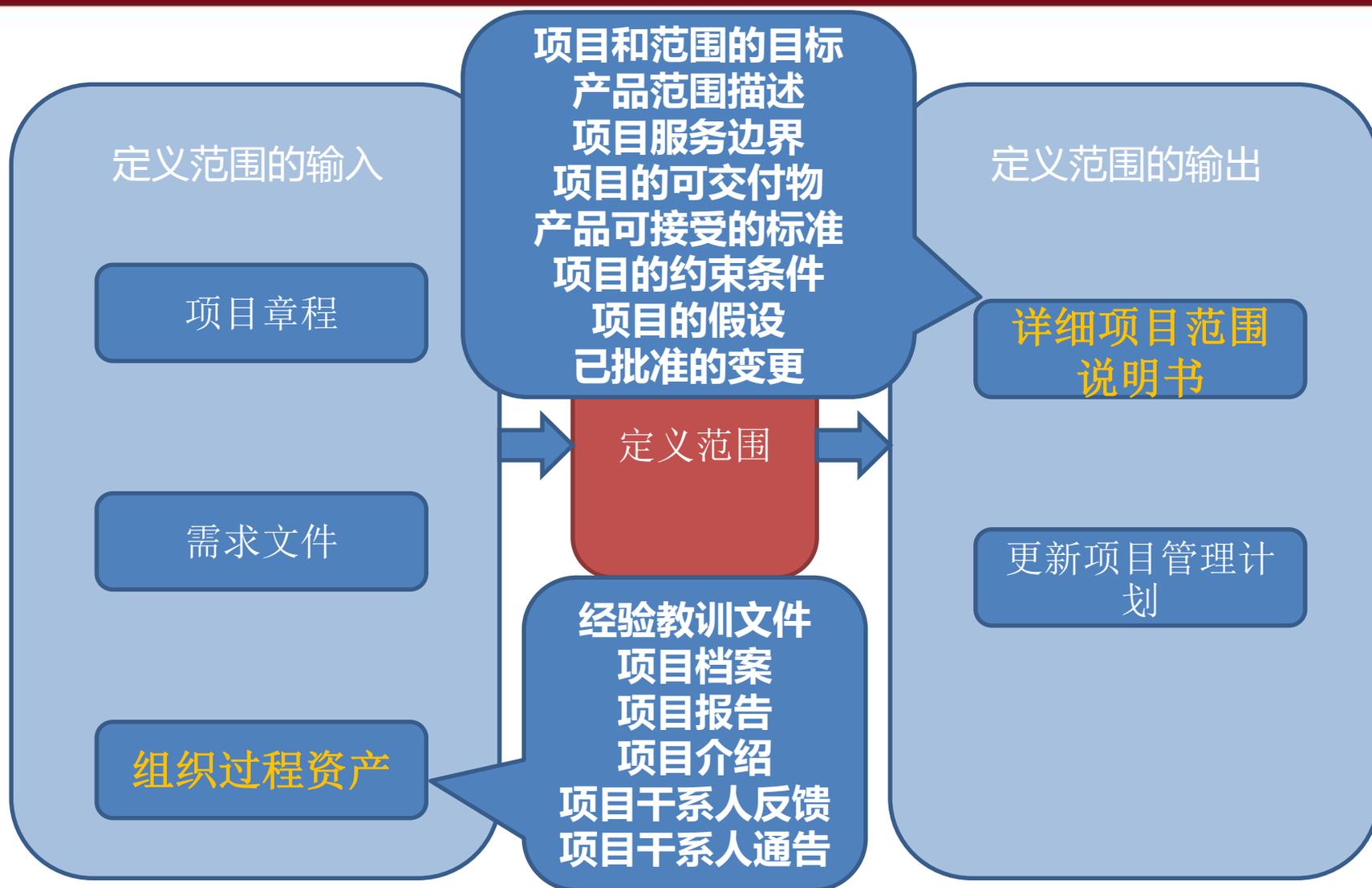
- WBS（工作分解结构）

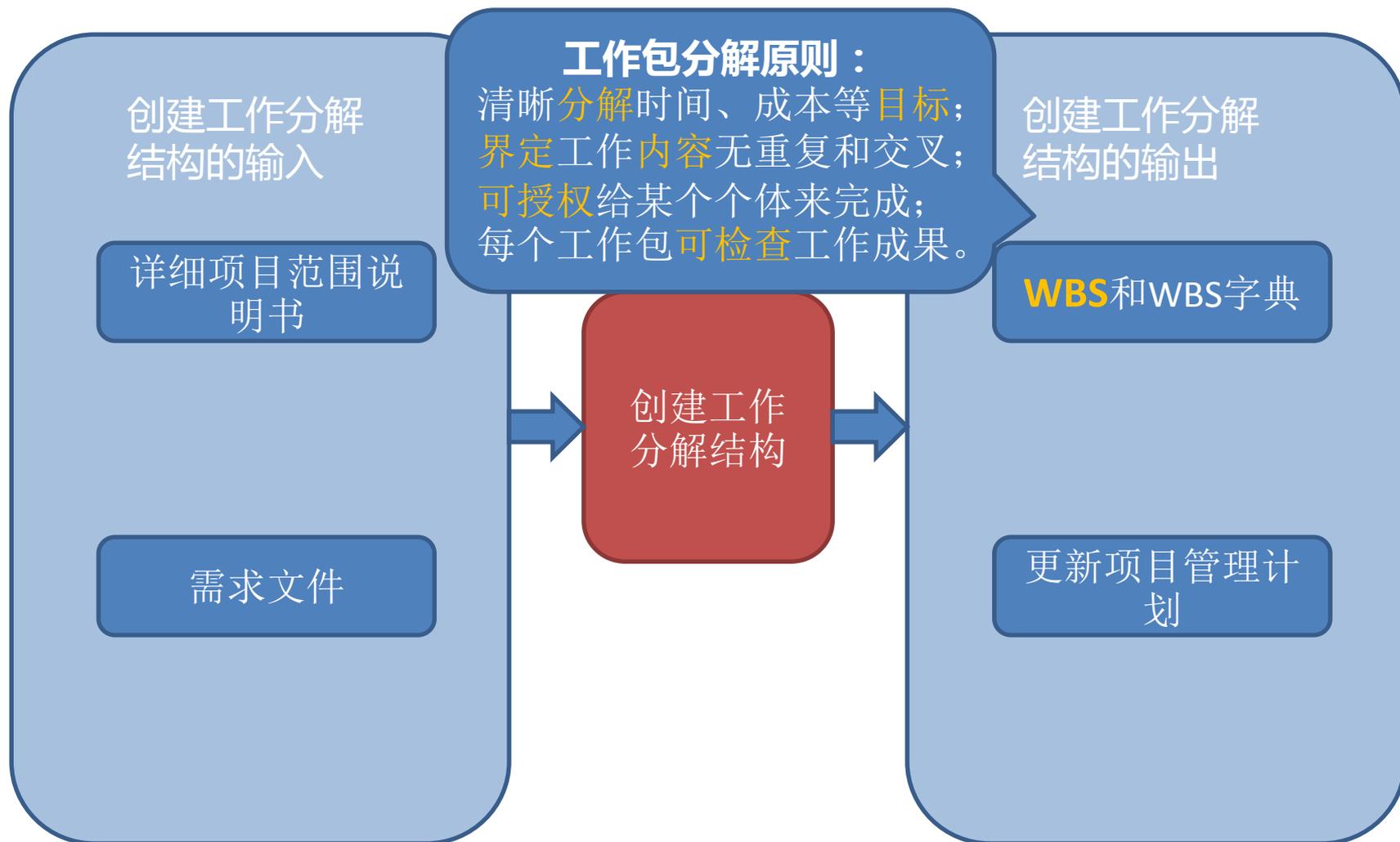
识别和分析交付物，确定工作分解的结构和排序方法，自上而下细化分解工作，为工作包分配标识编码，核实工作包是否充分且必要

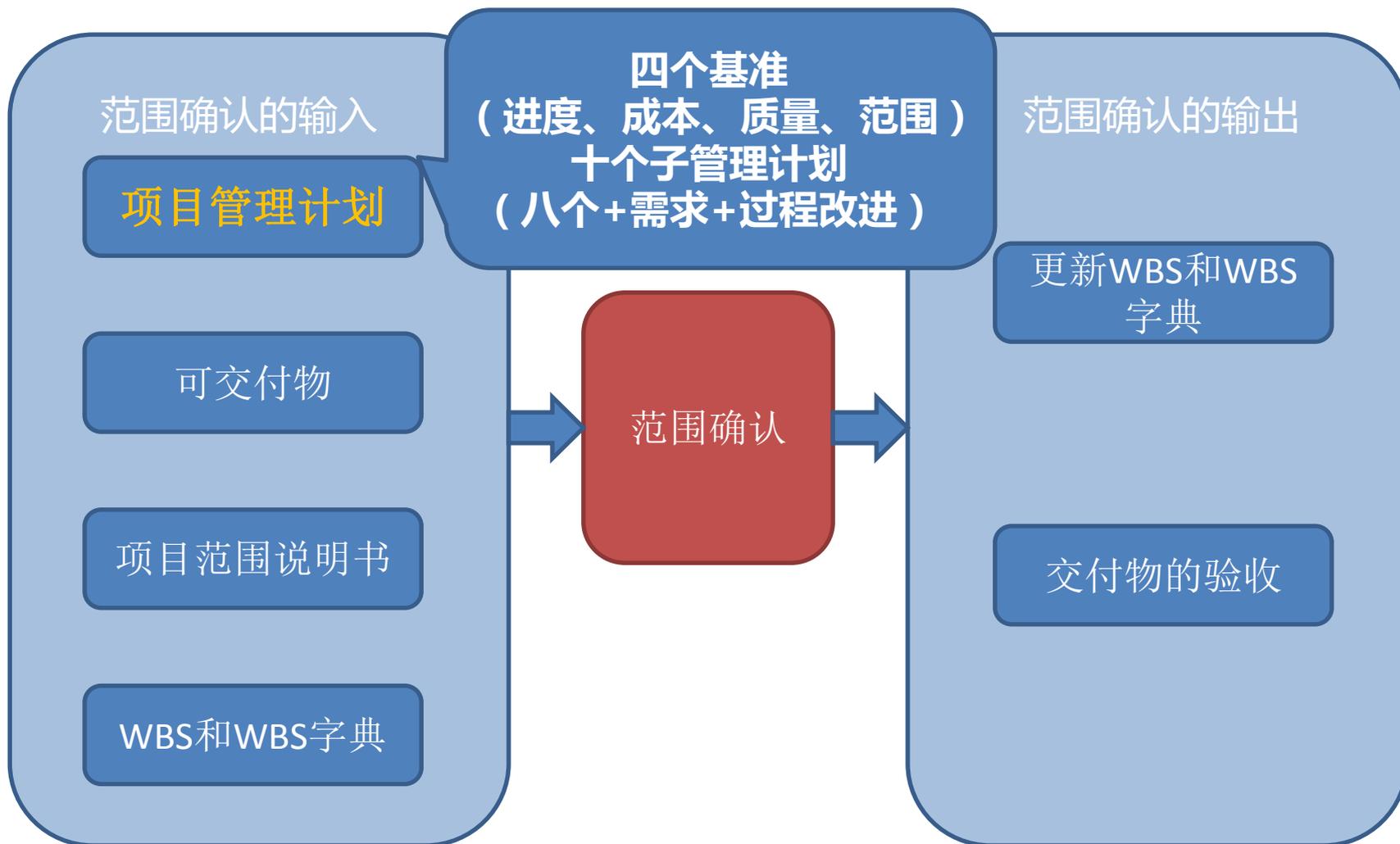
# 项目范围管理——概述

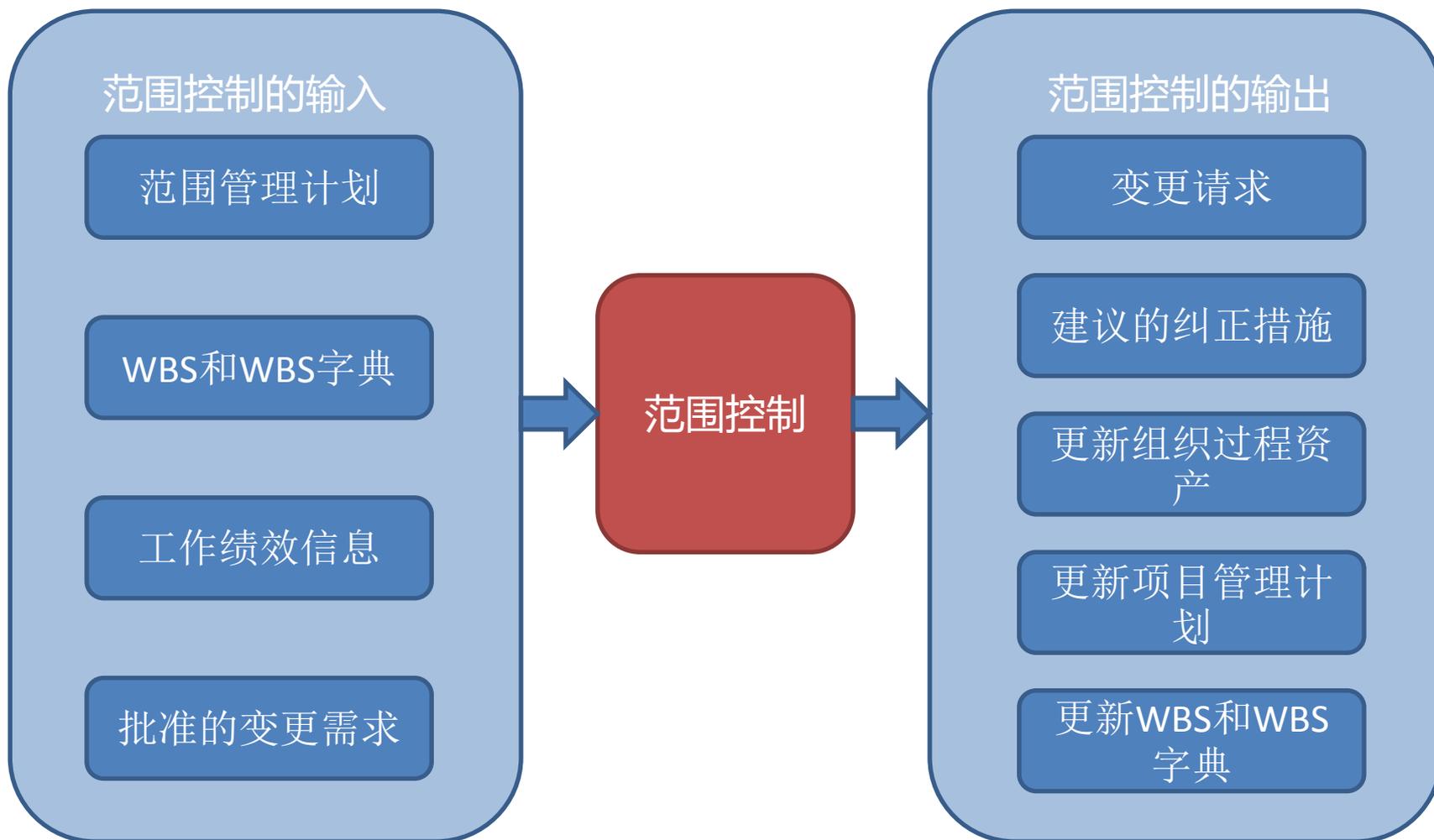






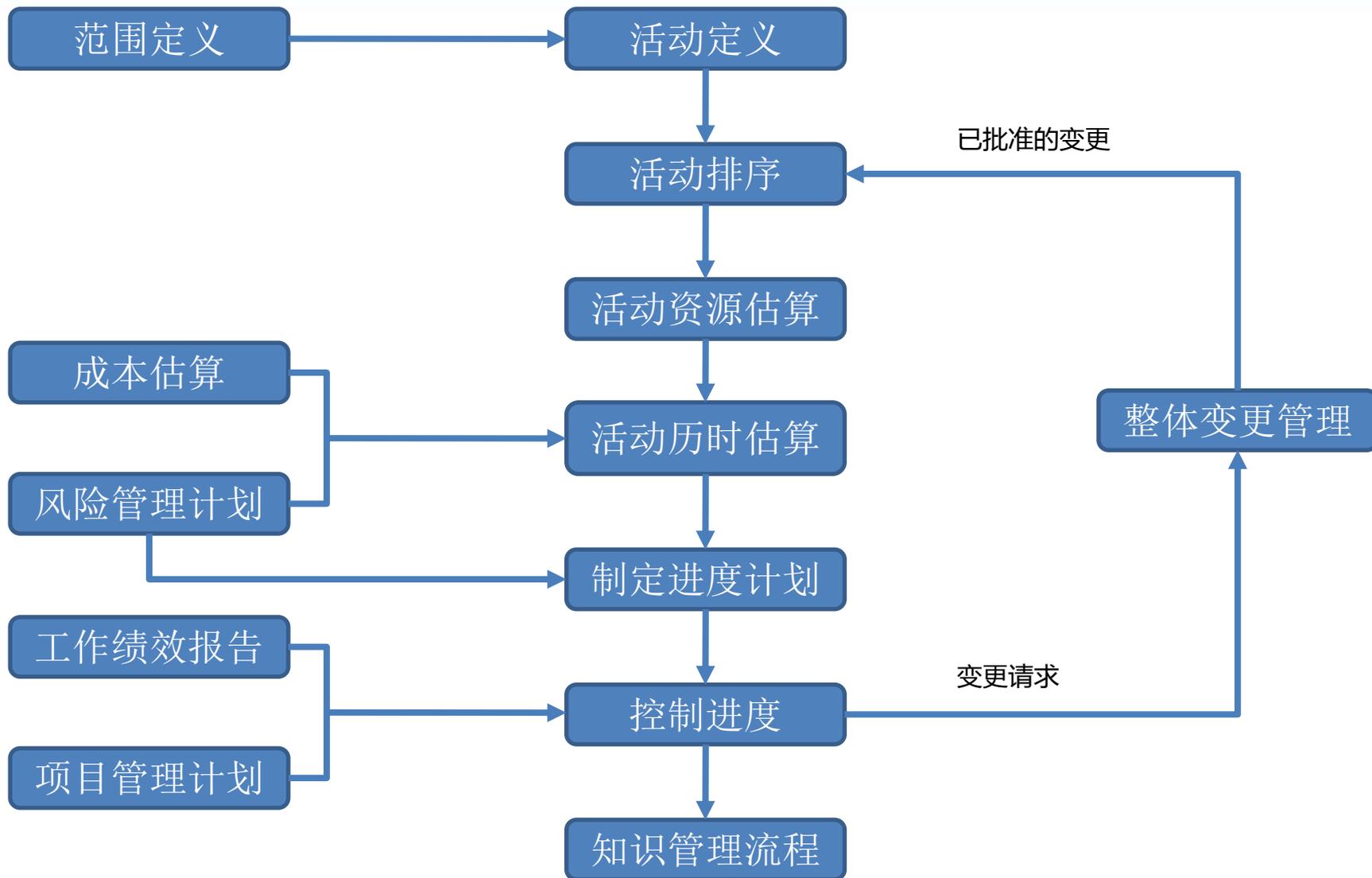


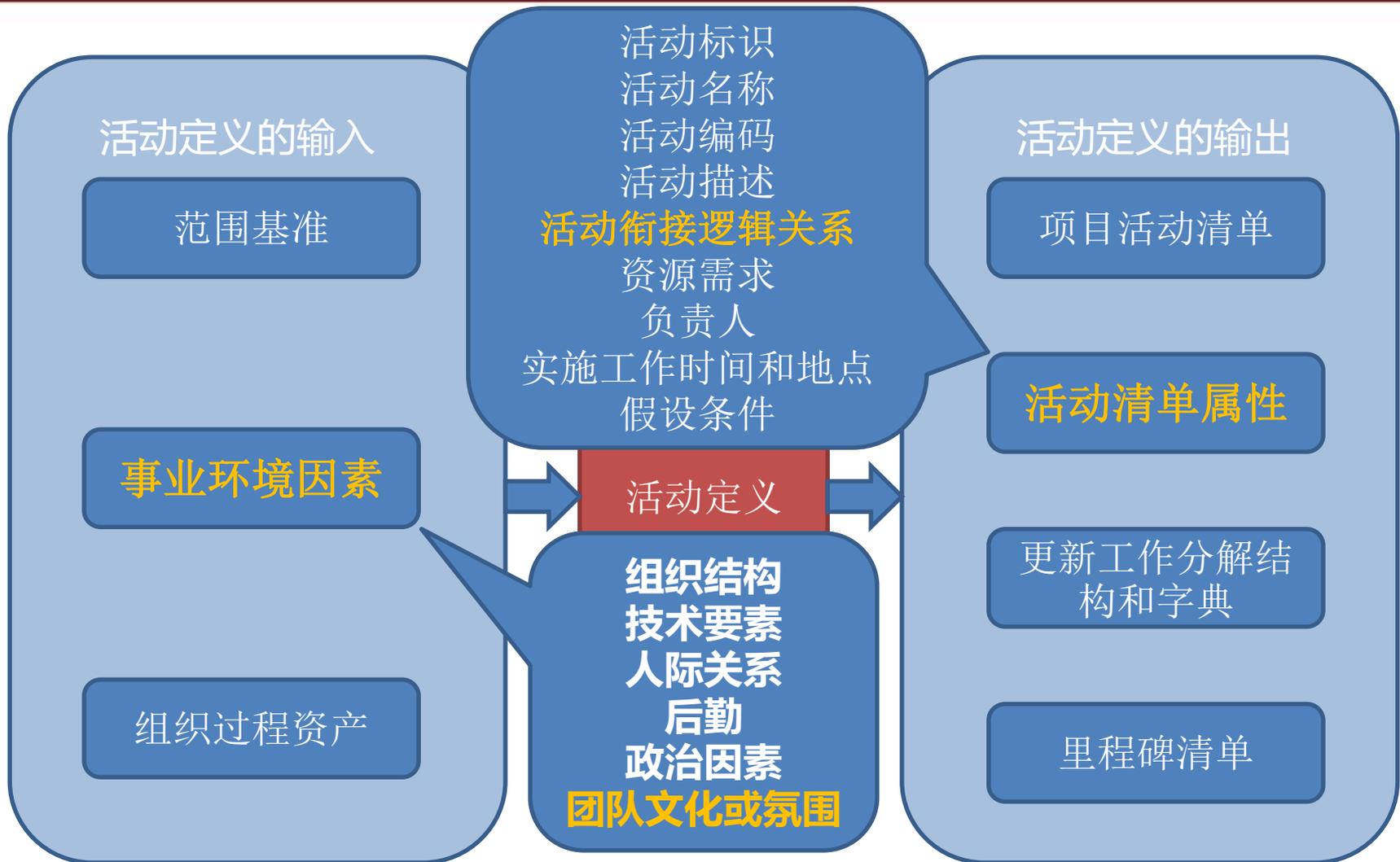


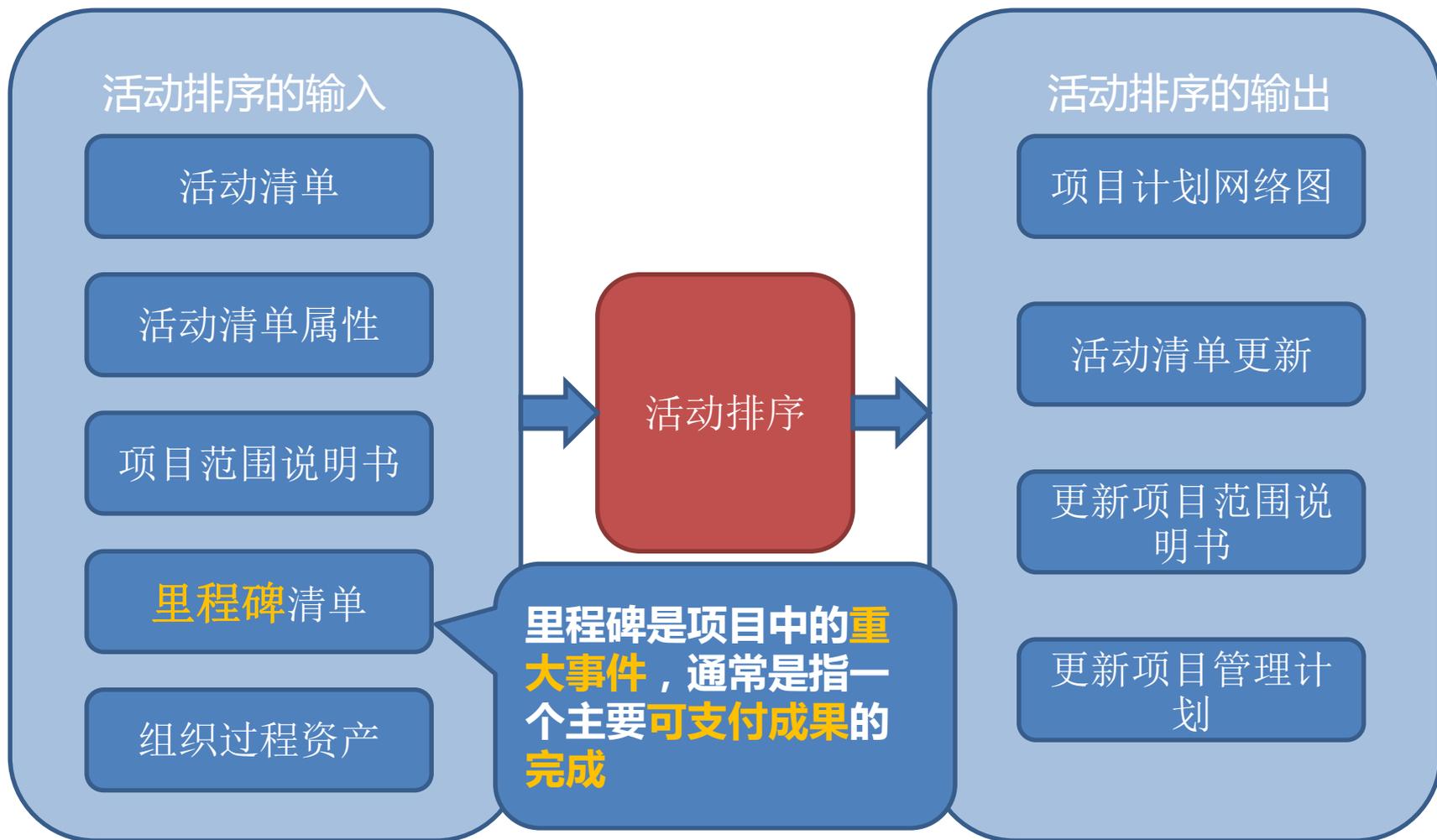


- 1 概述
- 2 项目范围管理
- 3 项目时间管理

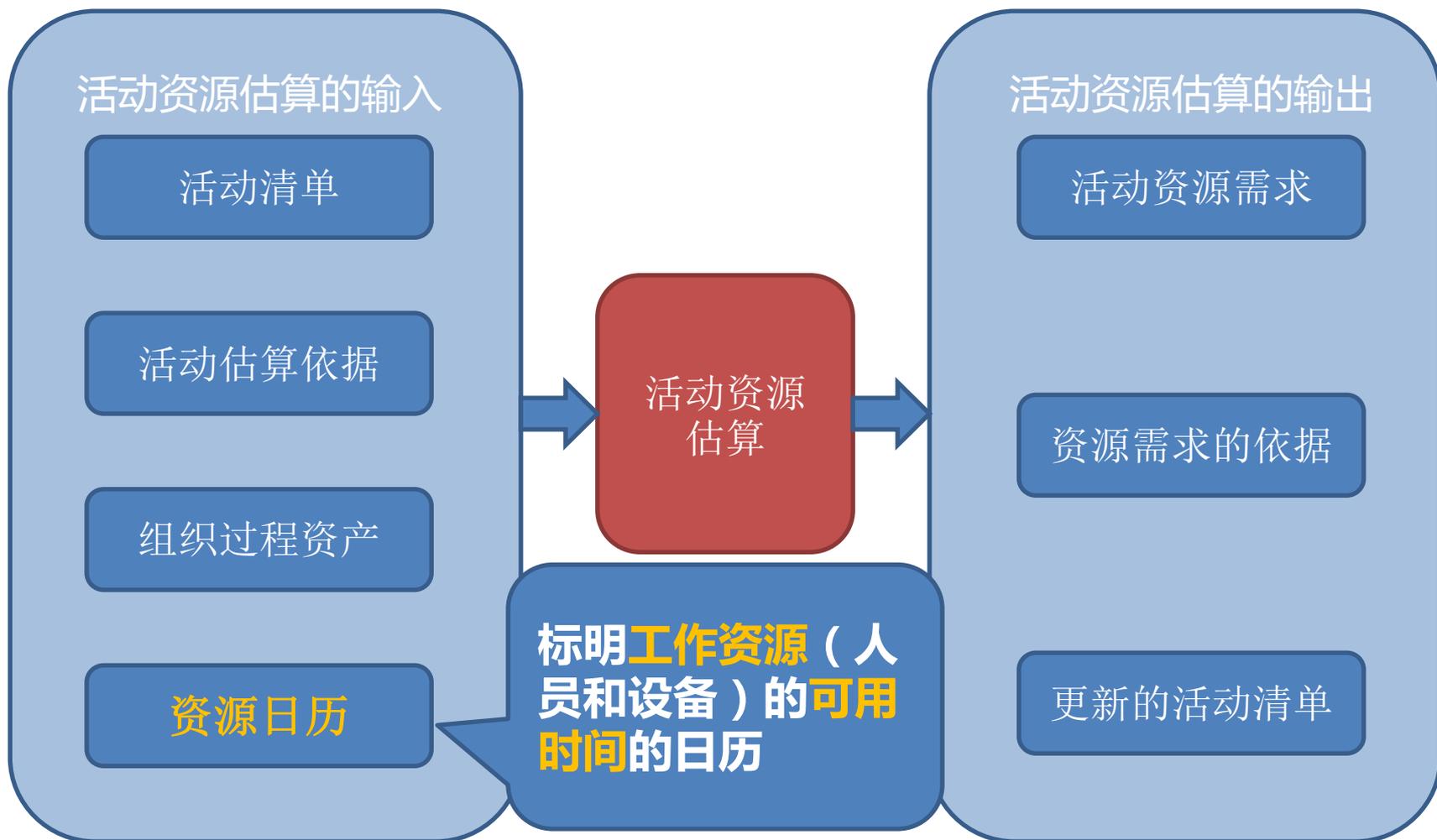
# 项目时间管理——概述



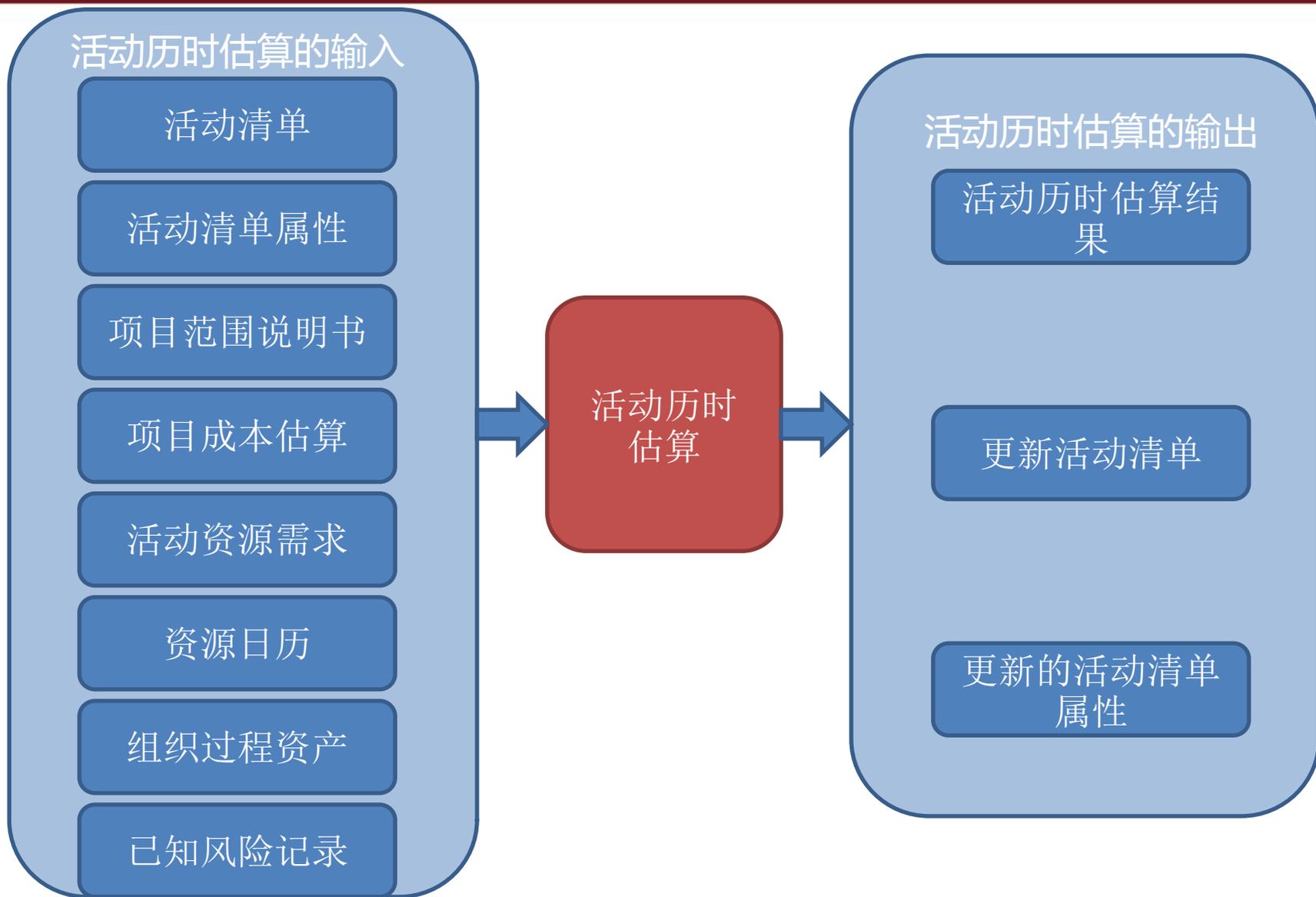




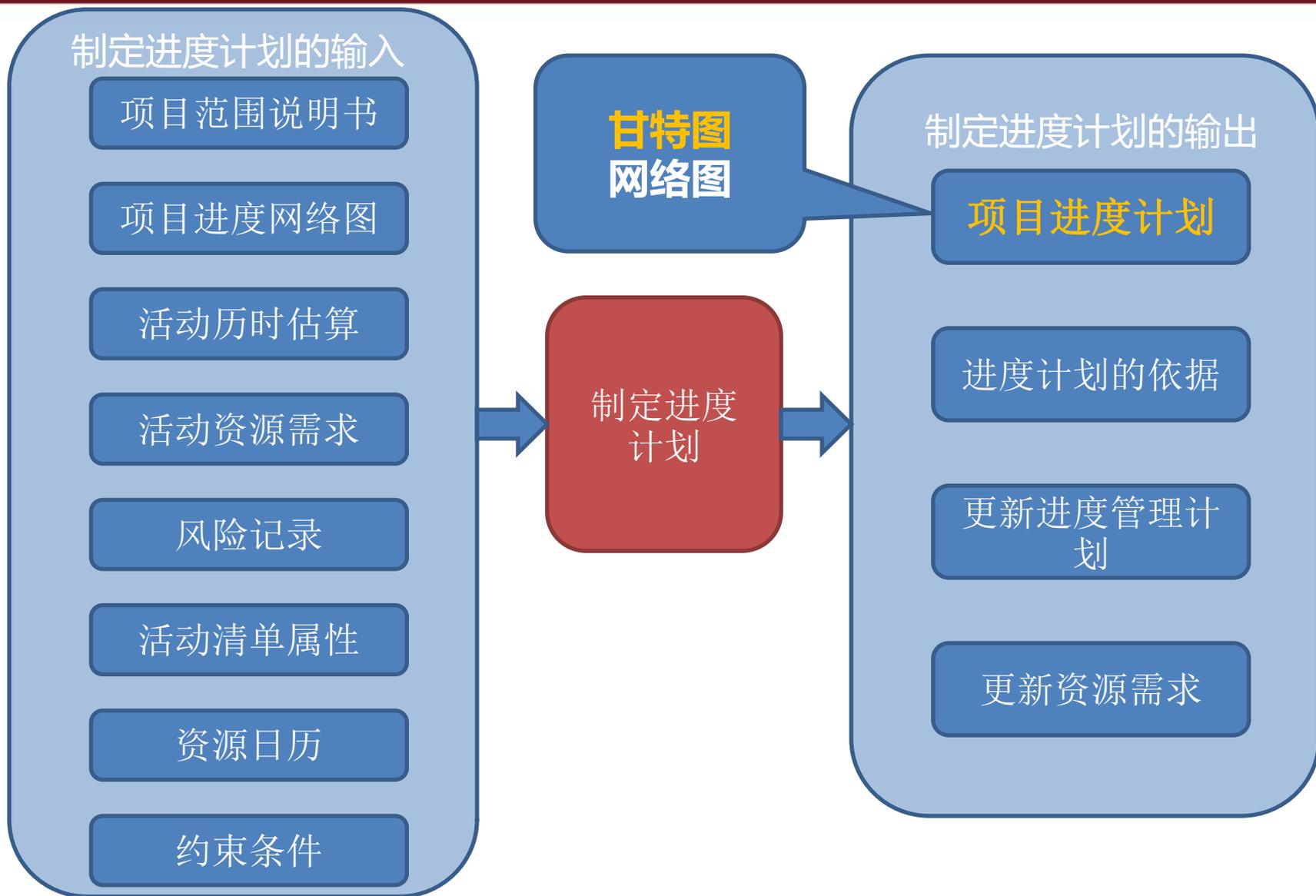
# 项目时间管理——活动资源估算 ITSS™

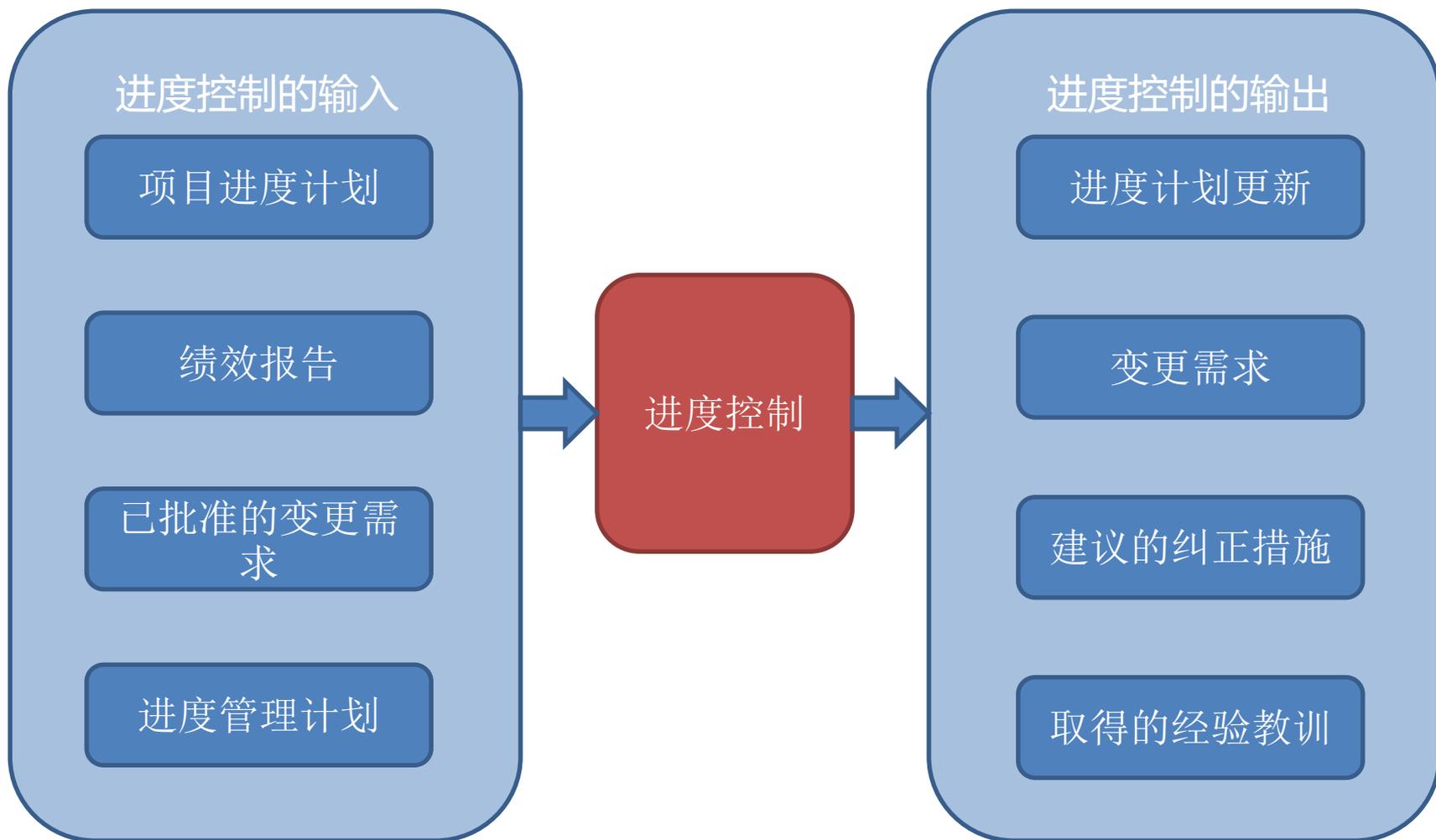


# 项目时间管理——活动历时估算 ITSS™



# 项目时间管理——制定进度计划 ITSS™





**THANKS 谢谢!**

**标准化的IT服务 可信赖的IT服务**