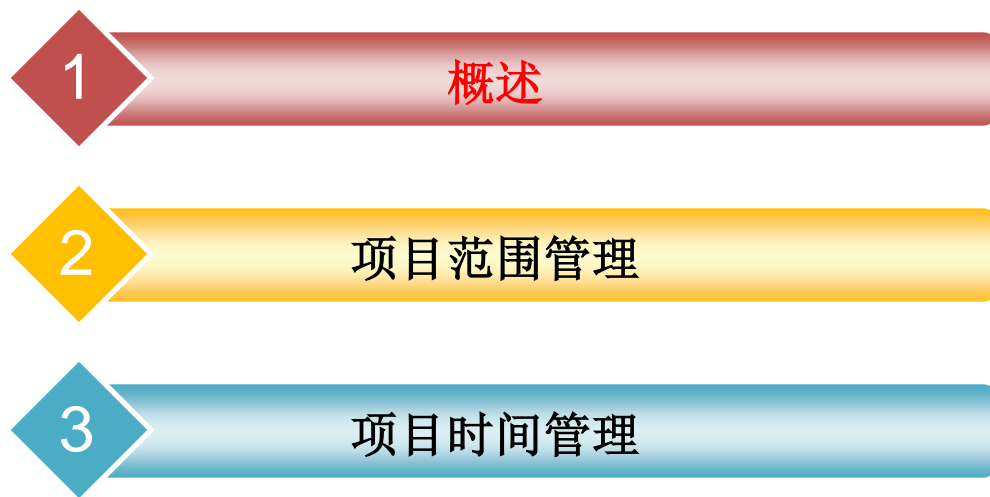




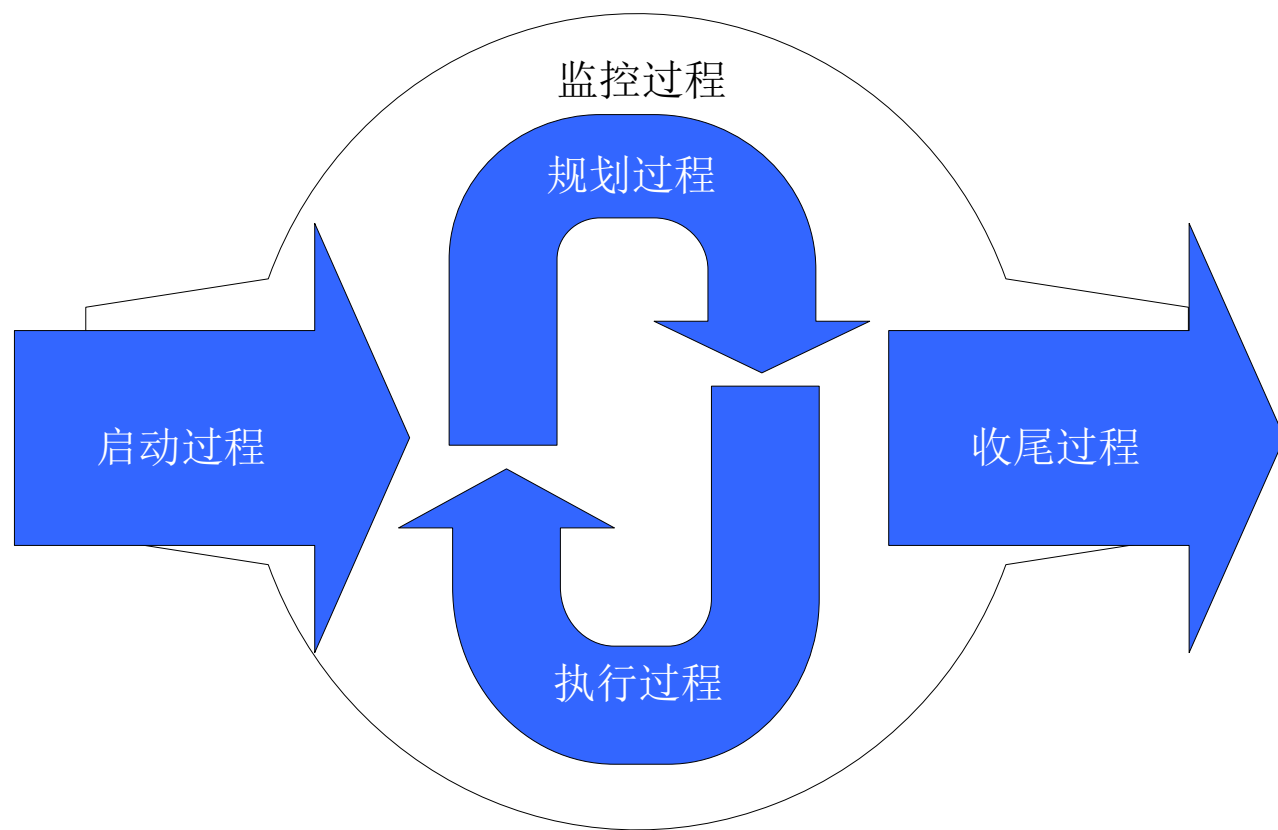
ITSS服务项目经理培训——IT服务项目管 理知识体系(上)

讲师:

2012/9/3



项目管理过程：





项目管理矩阵

ITSS™

| 五大过程组 | | | | | | | 四 十 四 个 知 识 点 |
|----------------------------|-----------|-----------------------|--|------------------|------------------|-------|---------------------------------|
| | PMBOK2004 | 启动(2) | 规划(21) | 执行(7) | 监控(12) | 收尾(2) | |
| 九 大 知 识 领 域 | 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 发包规划 | 询价 卖方选择 | 合同管理 | 合同收尾 | |

IT服务项目管理矩阵

ITSS™

| 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。

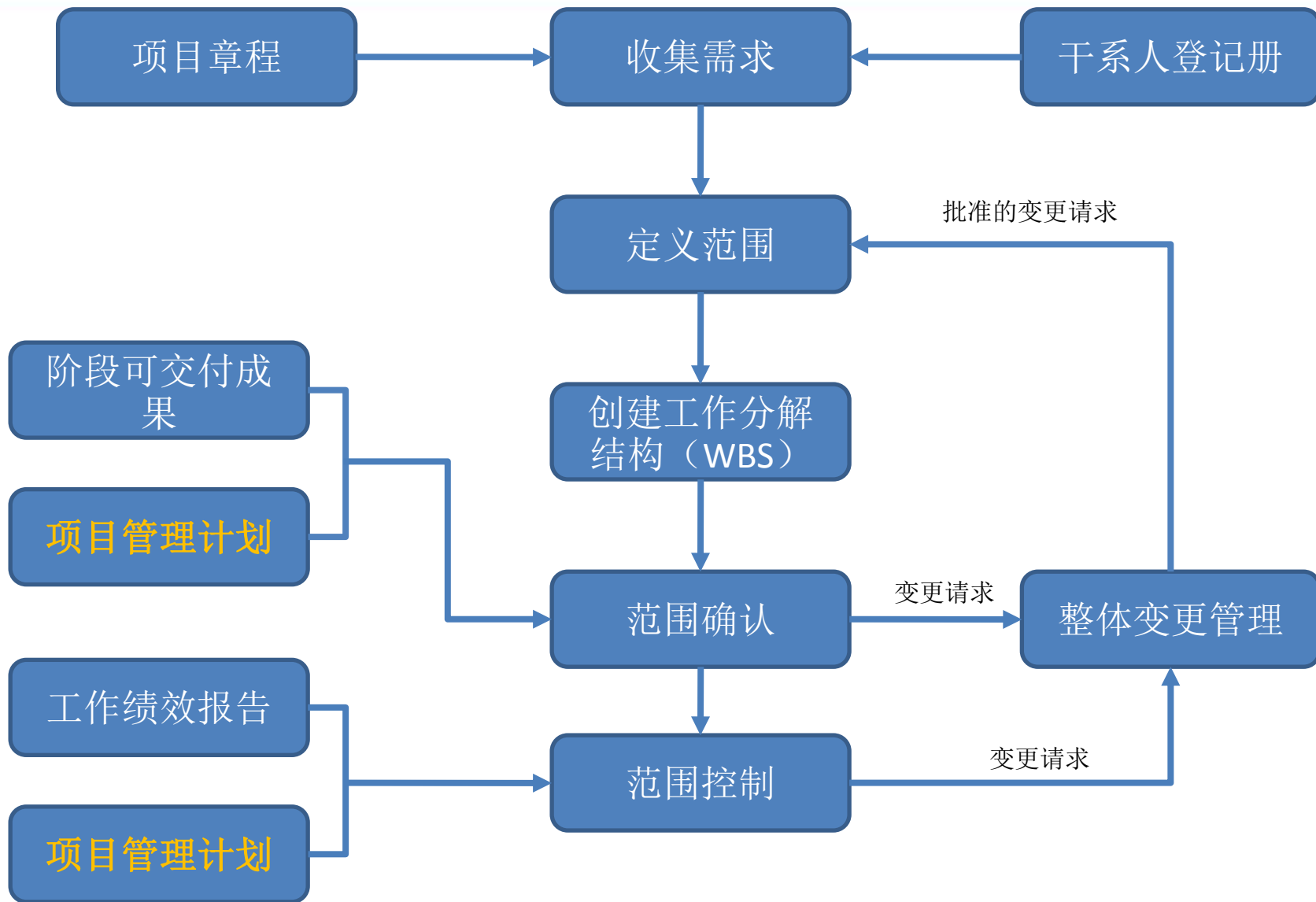
□ 常用的方法

- 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

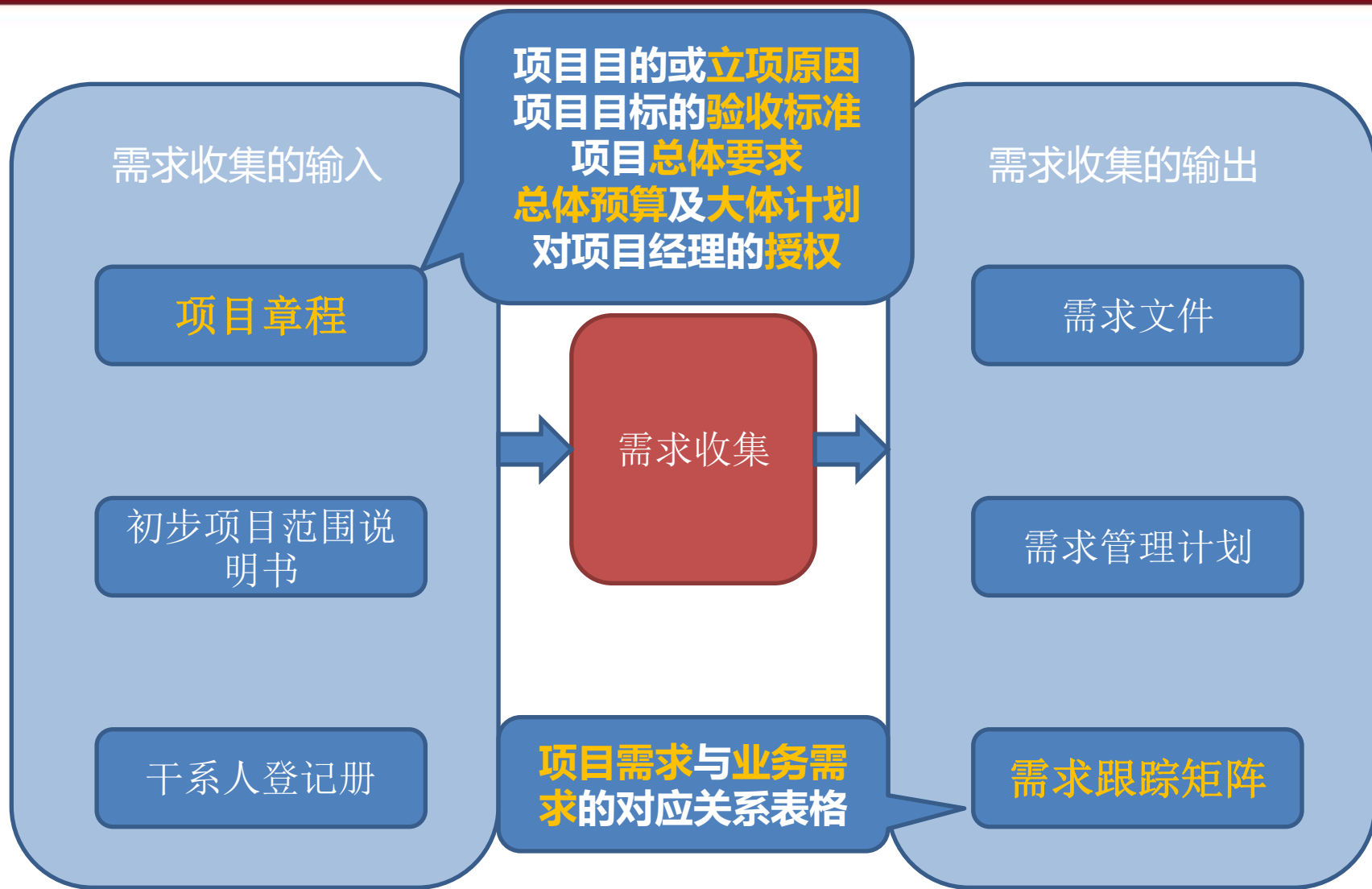
项目范围管理——概述

ITSS™



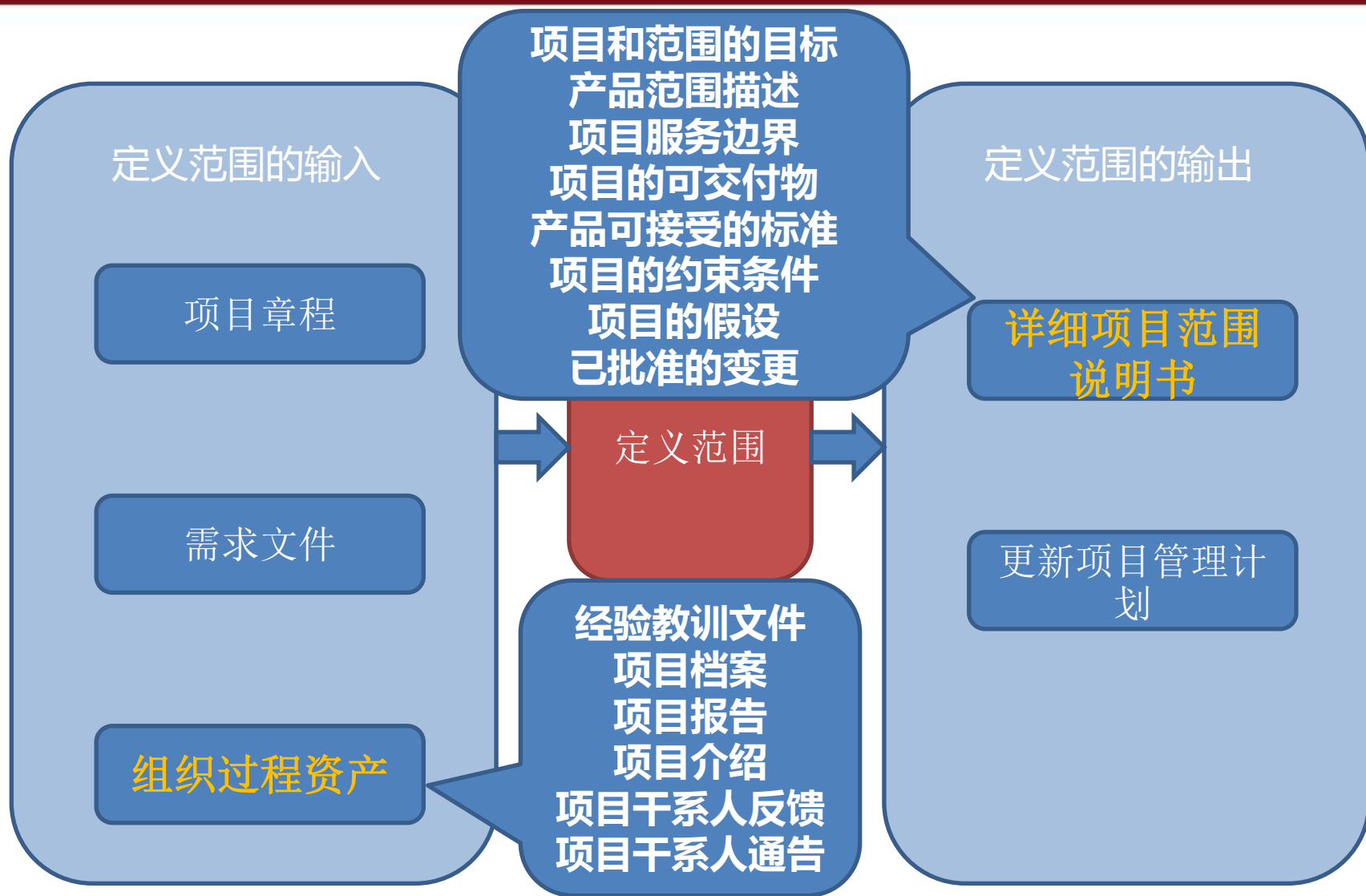
项目范围管理——收集需求

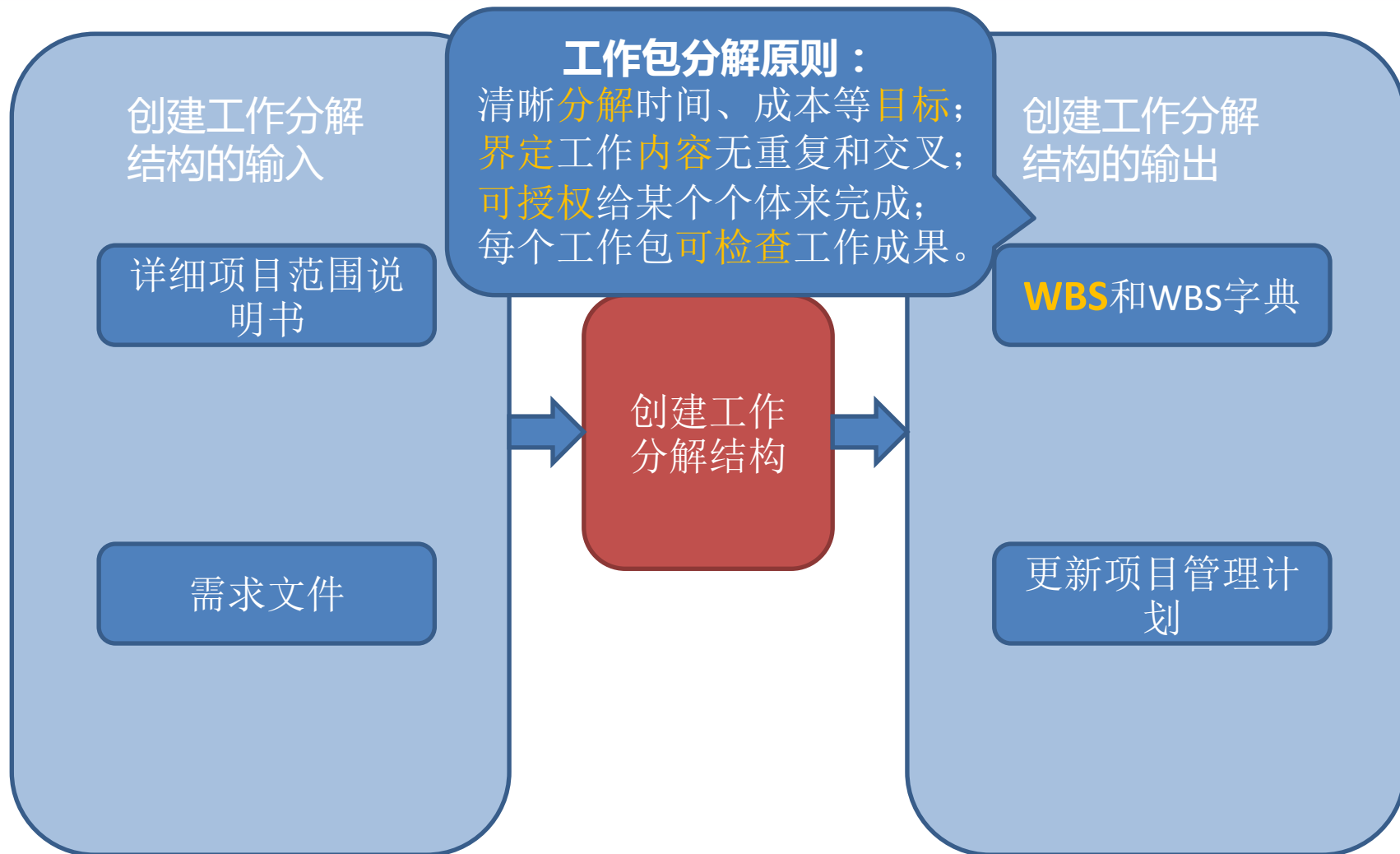
ITSS™

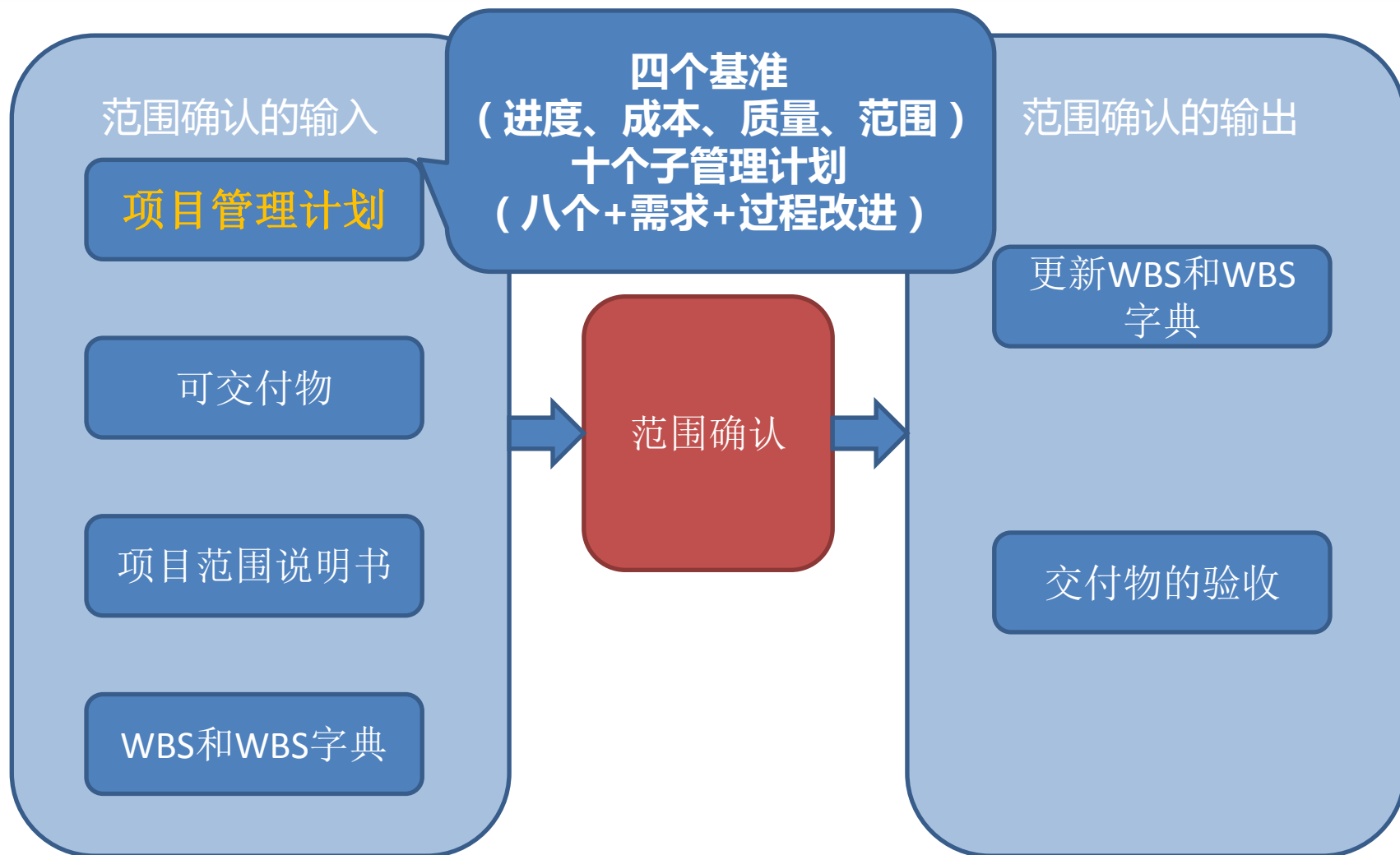


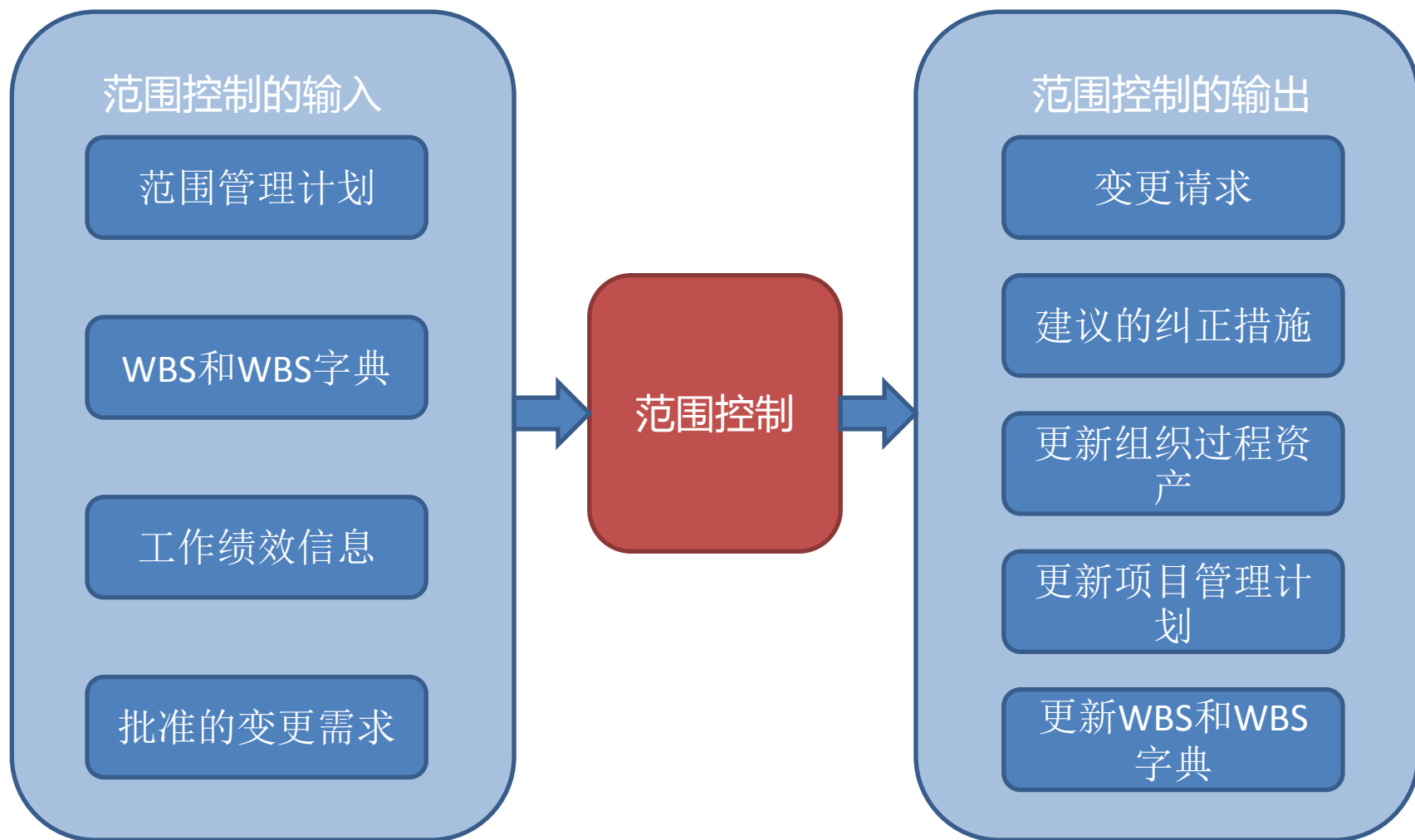
项目范围管理——定义范围

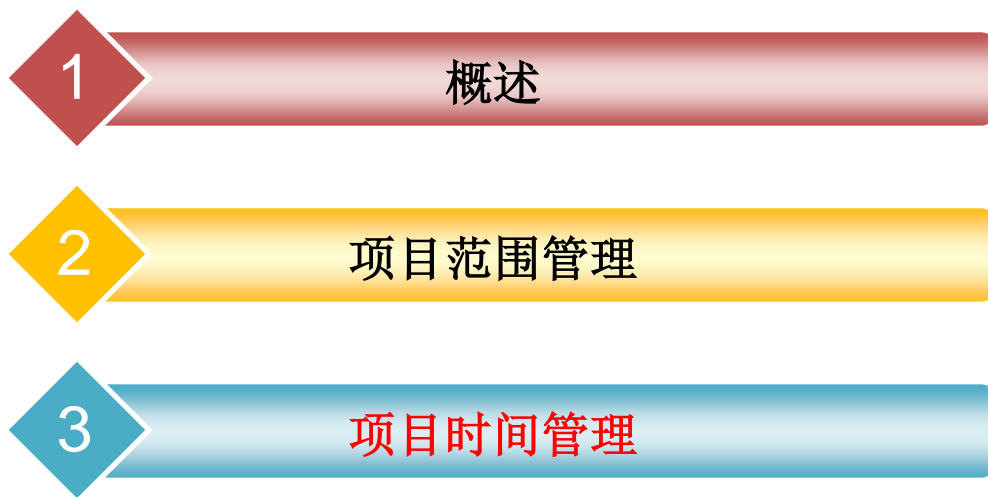
ITSS™



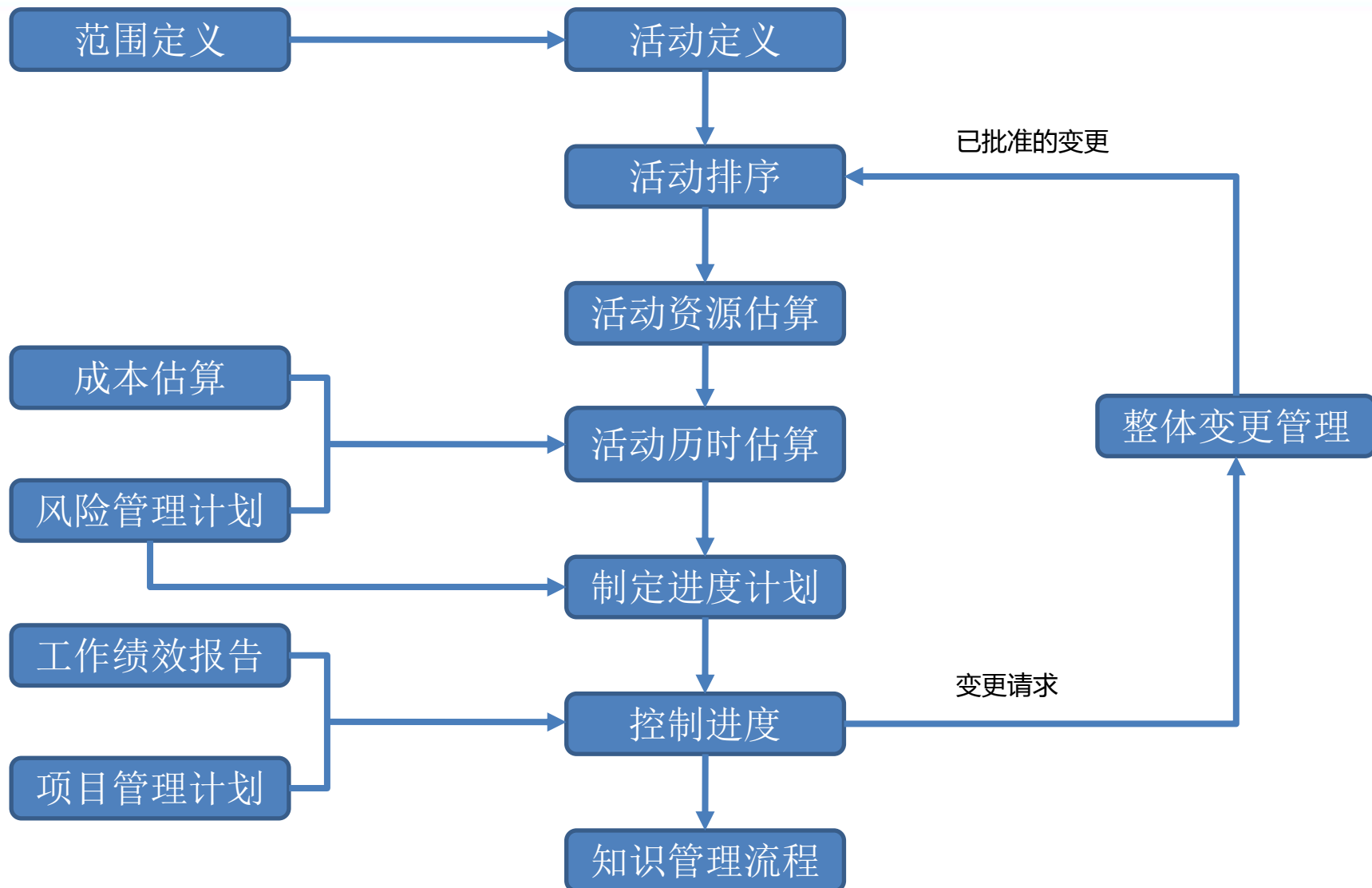






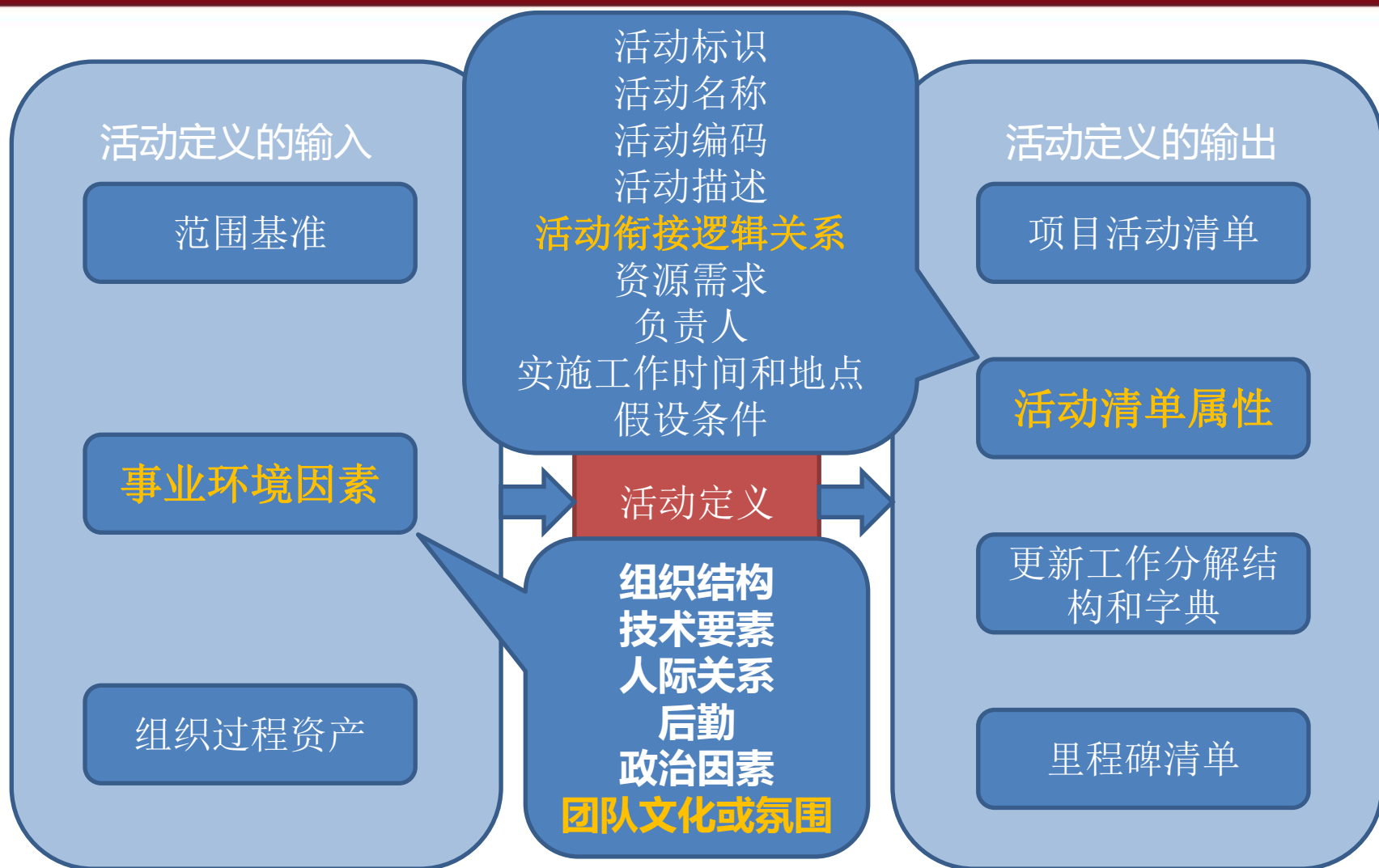


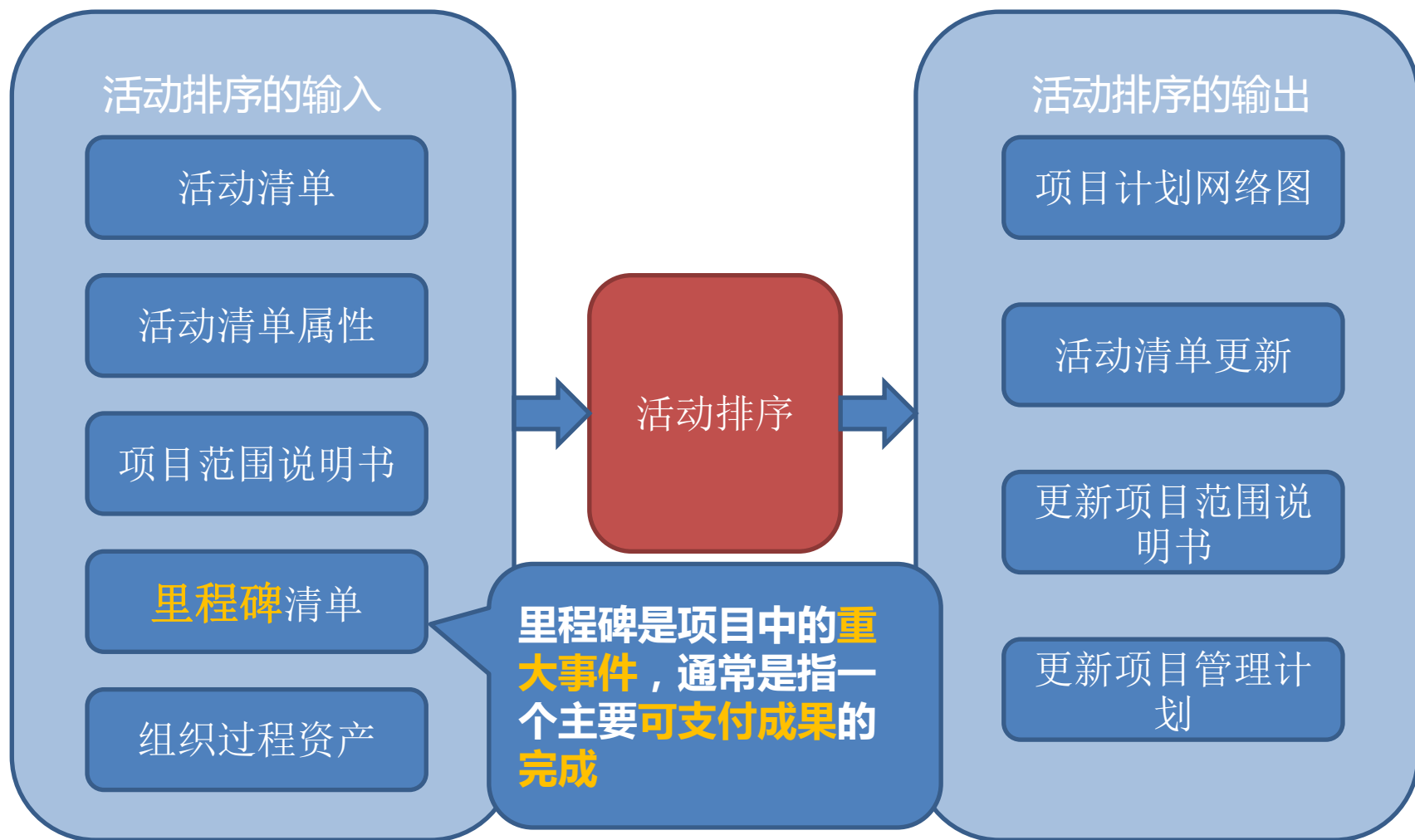
项目时间管理——概述



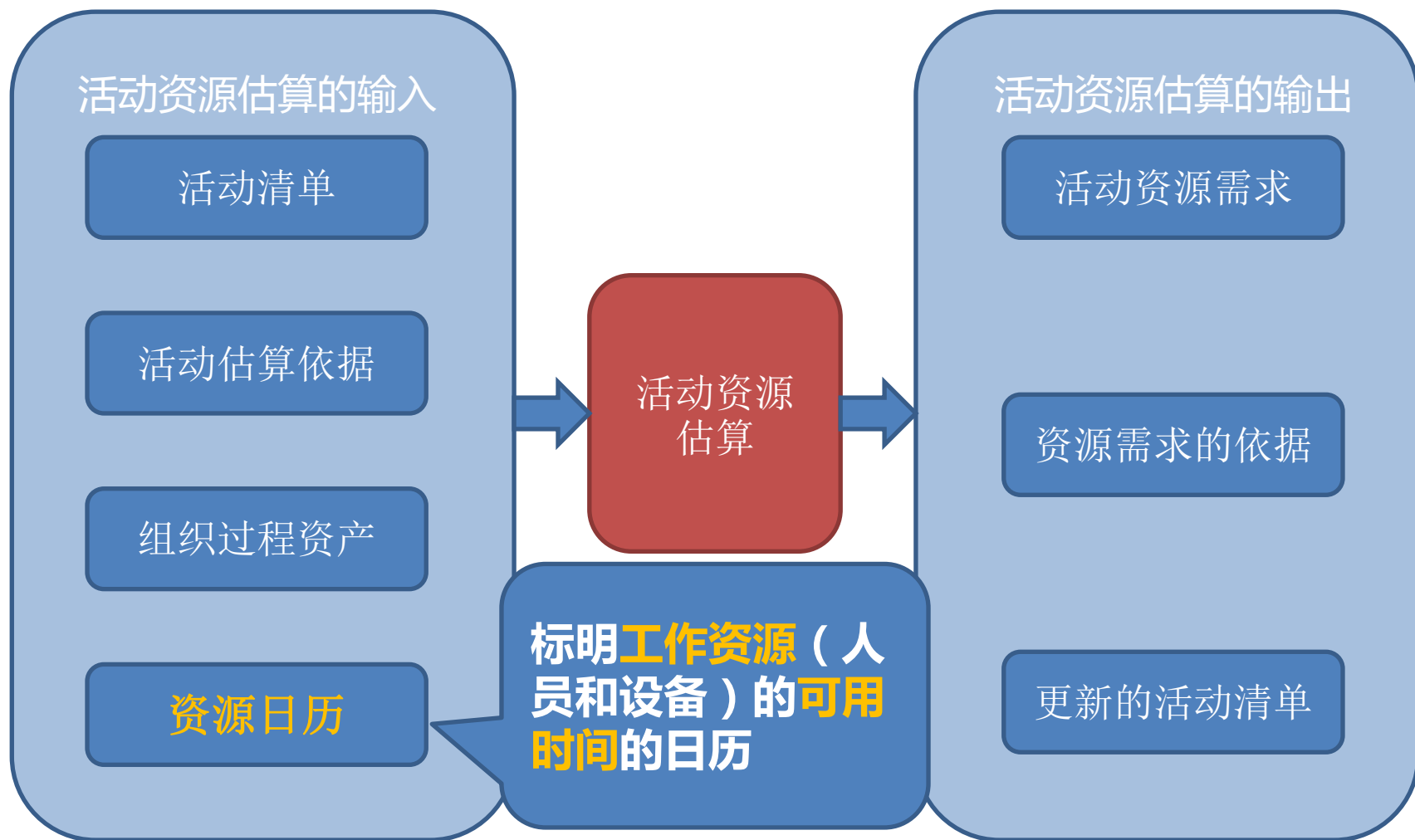
项目时间管理——活动定义

ITSS™

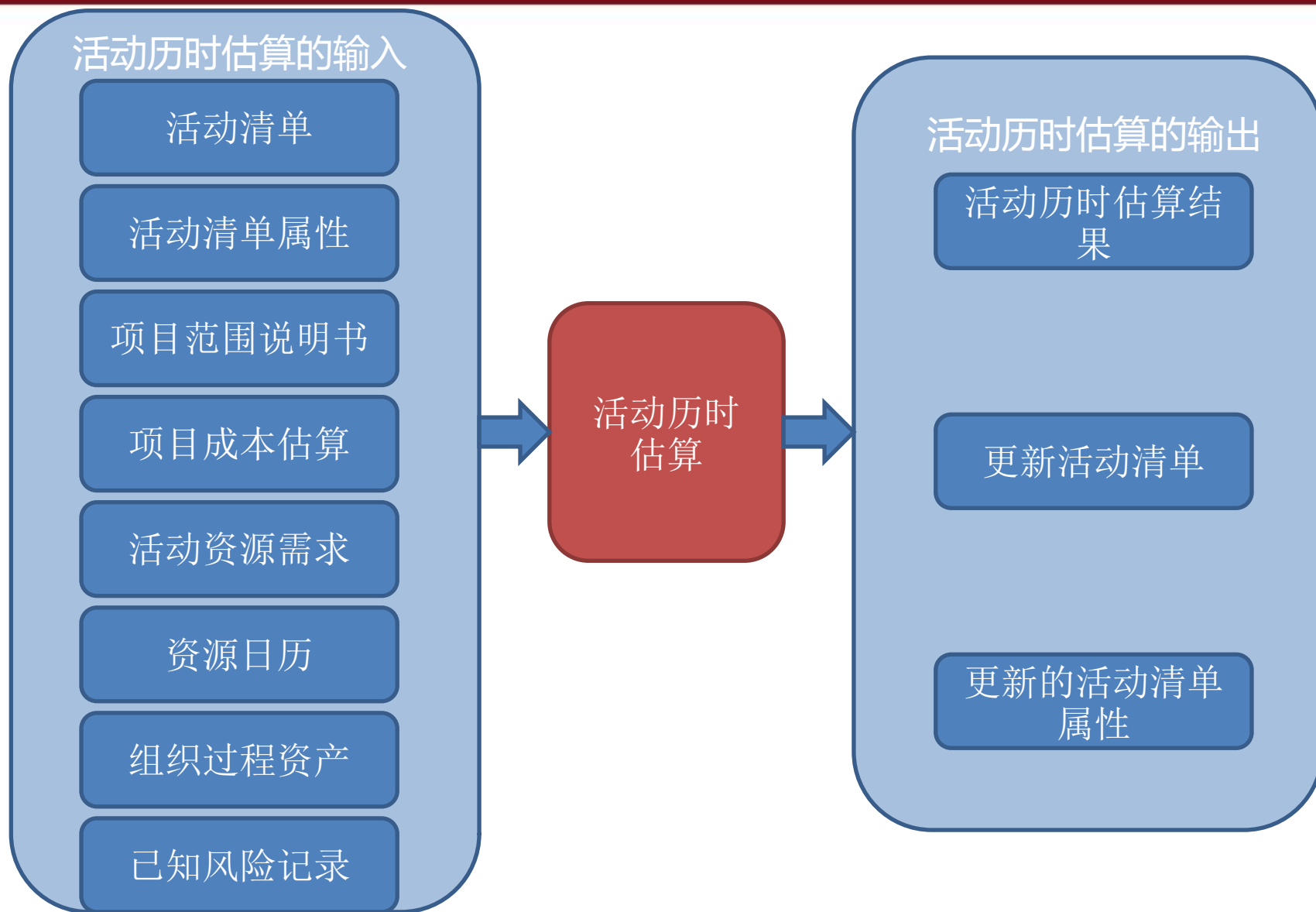




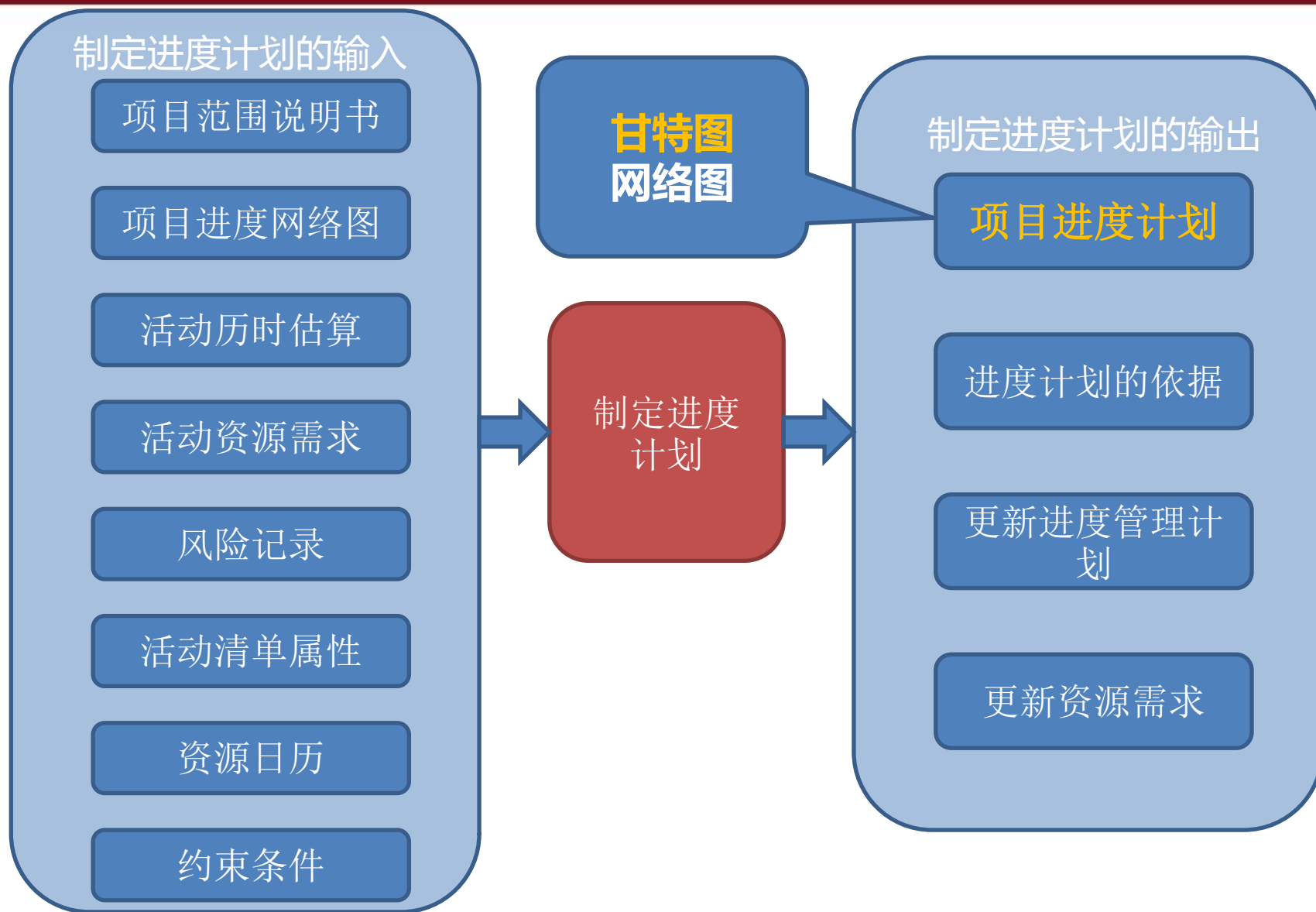
项目时间管理——活动资源估算 ITSS™

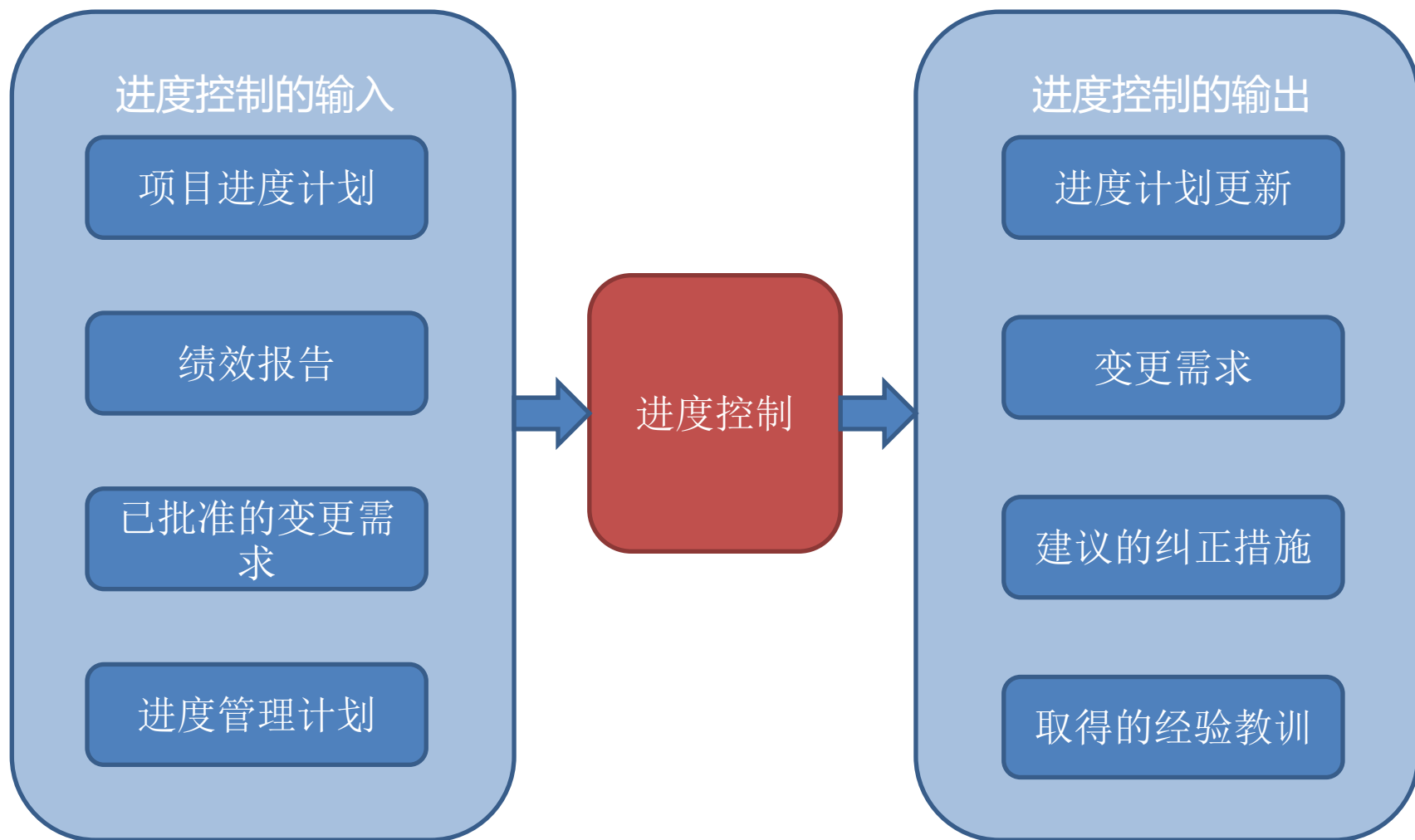


项目时间管理——活动历时估算 ITSS™



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