



# ITSS<sup>®</sup>系列培训 IT服务项目经理

国家信息技术服务标准工作组◎编著



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

# ITSS<sup>®</sup>系列培训 IT 服务项目经理

国家信息技术服务标准工作组 编著

電子工業出版社·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

本书借鉴国际上先进的 IT 服务体系，依据国内 ITSS 体系标准，涵盖了信息技术服务相关学科的知识，并结合国内外 IT 服务行业的最佳实践，从服务、项目和经理三方面对 IT 服务项目经理的基本意识和技能进行讲解，内容包括项目经理的各方面。

本书适用于有一定工作经验的 IT 服务人员或 IT 服务项目经理。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有，侵权必究。

### 图书在版编目（CIP）数据

ITSS 系列培训 IT 服务项目经理/国家信息技术服务标准工作组编著. —北京：电子工业出版社，2012.5  
ISBN 978-7-121-16533-7

I. ①I… II. ①国… III. ①IT 产业—商业服务—标准—中国—职业培训—教材 IV. ①F49-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2012）第 046425 号

策划编辑：章海涛

责任编辑：章海涛 王 钰 特约编辑：底 波

印 刷：北京天宇星印刷厂

装 订：三河市鹏成印业有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：787×980 1/16 印张：20.5 字数：520 千字

版 次：2012 年 5 月第 1 版

印 次：2014 年 8 月第 2 次印刷

定 价：70.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：（010）88254888。

质量投诉请发邮件至 [zllts@phei.com.cn](mailto:zllts@phei.com.cn)，盗版侵权举报请发邮件至 [dbqq@phei.com.cn](mailto:dbqq@phei.com.cn)。

服务热线：（010）88258888。

# 指导委员会

## 国家信息技术服务标准指导协调组

组 长：陈 伟

副组长：郭建兵 陈 英 高素梅 何小龙 侯建仁 胡 燕 林 宁  
戴 红 李长虹

秘书长：尹洪涛

成 员：任利华 何海林 姜广智 朱宗尧 陈少媚 池 宇 陈建共

## 国家信息技术服务标准工作组

组 长：林 宁

副组长：邱善勤 马洪杰 赵国祥 陈淦萍 于 跃 张 帆 欧阳树生

秘书长：周 平

## 编写工作总体组名单

周 平 刘 颀 马洪杰 张 帆 郭 浩 李熊达 欧阳树生 曹荣海  
李印杲 秦湘军 黄子河 刘全宝 李光亚 廖 昕 闻 军 朱烨东

# 编写委员会

**主 编:** 周 平 左天祖 刘瑞慧 郭 浩

**副主编:** 王宝艾 马洪杰 廖 昕 王 恕 张 帆 李熊达 欧阳树生  
黄子河 李昕照 李印杲 李光亚 秦湘军 曹荣海 范 勇  
刘 颀 刘全宝 闻 军

**编写组:** 崔 静 但 强 刘亿舟 潘纯峰 王建纲 金 桥 杨 明  
熊健淞 裴哲超 杨满荣 左 川 师凤琴 李井林 冯建中  
于 跃 曾 硝 蔡 伟 邓 薇 蔡 靖 王 伟 陈长建  
张昕鹏 张少彤 李 良 黄智舜 张 旭 程秀野 陈宏峰  
张 健 王春涛 柯 亮 江 毅 孙 华 陈迎秋 李慧敏子  
王 秀 李 闯 匡立武 齐凤美 寸丹梅 张光蕊 吕 锋  
廖均龙 李襄龙 马应辉 高宇明 张 寅

## 参加单位 (排名不分先后):

中国电子技术标准化研究院  
上海翰纬信息管理咨询有限公司  
山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司  
北京护航科技有限公司  
成都信息化技术应用发展中心  
上海宝信软件股份有限公司  
东软集团股份有限公司  
中国软件评测中心  
广州市金禧信息技术服务有限公司  
用友软件股份有限公司

浙大快威集团有限公司  
东华软件股份公司  
神州数码系统集成服务有限公司  
万达信息股份有限公司  
成都勤智数码科技有限公司  
万国数据服务有限公司  
北京中科金财科技股份有限公司  
广州南天电脑系统有限公司

**参与人员:**

程秀野 孟彦君 薛立强 李 新 肖建国 余学锋 姜 丰  
侯 杰 王 语 夏 楠 陈耀金 叶嘉宁 由海涛 韩丽芳  
陈湘林 李 程 张 鹏 耿江涛

# 前 言

## 编写背景

21 世纪初期，不同规模、不同类型的企业纷纷加入 IT 建设的大潮。在长期的 IT 建设历程中，形成了各种 IT 系统，企业 IT 系统所支持的业务越来越纷繁复杂。如何提高 IT 服务管理水平，增加 IT 投资的回报率，降低 IT 运营的风险，保障企业业务正常、稳定、高效地运行，逐渐成为 IT 领导甚至企业高层领导越来越关注的焦点。正是基于企业对 IT 运维管理需求的迅猛增长，与 IT 建设等领域从高速增长到增速减慢相比，IT 服务市场一直保持着较快的增长速度。

根据工业和信息化部最新统计数据显示，2011 年 1~7 月，我国信息技术服务业实现业务收入 3790 亿元人民币，占软件业务总收入的 47%。行业专家指出：“金融、电信仍占据市场的大部分份额，但总体比例已从 21 世纪初的 90% 下降到了目前的 70% 左右。市场份额的下降，并不是因为这两个行业的需求在下降，相反，需求是上升的。市场份额下降的主要原因是因为能源、政府、制造、教育等其他行业需求的增长远远超过这两个行业的需求增长，这些行业所占市场份额上升很快。”

随着经济全球化的发展，大量的 IT 服务业务向中国、印度等发展中国家转移已经成为必然，人才缺乏已成为制约我国 IT 服务发展的瓶颈；传统教育与目前广大企业需求不相适应的矛盾日益凸显，地方政府和广大企业间的积极合作已成为人才培养新趋势。

为了让更多的从事这个专业领域学习和工作的人员迅速融入产业，也让更多的 IT 服务企业招聘到企业所需要的人才，国家信息技术服务标准（ITSS）工作组组织开发了“ITSS®系列培训教材”，致力于推动 IT 服务产业在我国的发展和应用。

## 教材定位

本教材依据项目管理的原则，结合 IT 服务从业人员能力规范和要求，指导 IT 服务项目经理从事 IT 服务项目管理的工作。

本教材是国家信息技术服务标准（ITSS）系列培训的指定教材，以培养合格的 IT 服务项目经理，同时可作为从事 IT 服务项目管理者们的参考书。

本教材把阅读对象定位在有一定理论基础或有一定项目工作实践经历又希望在 IT 服务项目管理领域实践中大显身手的人们：有 IT 服务工程师经验的 IT 服务工程师，有相关管理

经验的 IT 服务人员，致力于成为 IT 服务项目经理的从业人员。

## 教材内容

本教材借鉴了国际上先进的项目管理知识体系和 ITSM 管理体系，依据国内 ITSS 体系标准，涵盖了信息技术服务相关学科知识，结合国内外 IT 服务行业的最佳实践，对于 IT 服务项目管理具有非常强的指导意义。

本教材自对 IT 服务管理基本概念的介绍入手，遵循 IT 服务项目管理的整个生命周期过程，从 IT 服务项目管理的角度，对 IT 服务项目管理的各个环节逐一进行分析介绍，并附有详实案例和具体的模板。

本教材具有以下特点：

- 针对性强：在运用现代管理理念对 IT 服务项目管理的各环节进行详细分析的同时，以较大篇幅叙述了成功的 IT 服务项目管理的具体做法，并结合管理理论和实际，提供了相应的案例和模板。
- 指导性强：教材中所穿插的翔实并富有启发性的案例，本身就是对 IT 服务项目管理最好的注解。
- 内容全面：从 IT 服务项目的签订市场调研开始，贯彻 IT 服务生命周期，进行全方位介绍。
- 操作性强：从服务分析开始，落脚于管理。

本教材共 14 章，分为服务篇（第 3~6 章）、项目篇（第 7~10 章）和经理篇（第 11~14 章）三篇。

**第 1 章**介绍什么是 IT 服务项目经理、IT 服务项目经理与传统 IT 项目经理的区别、为什么需要 IT 服务项目经理以及哪里需要 IT 服务项目经理，同时对如何成为 IT 服务项目经理进行了说明。

**第 2 章**介绍 IT 服务项目经理所需要掌握的基本概念、理论和方法，使读者了解 IT 服务项目经理要具备的知识结构。

**第 3 章**阐述为符合企业战略应如何进行服务设计，包括服务需求识别、服务方案设计、服务成本预算等涉及的活动和关键成功要素。

**第 4 章**介绍服务转换的概念、服务转换计划、服务转换启动、服务转换执行、服务转换验收等阶段涉及的活动和关键成功要素。

**第 5 章**介绍服务运营阶段涉及的 ITSS 核心人员、流程、技术和资源，主要内容包括业务关系管理、人员管理、流程管理、技术管理、质量管理、信息安全管理等所涉及的活动和关键成功要素。

**第 6 章**介绍服务改进的方法和方面，通过服务改进，可以找到提升服务质量、服务有效性、服务效率和降低成本的方法。

**第 7 章**介绍常见 IT 服务和 IT 服务项目的分类，并介绍各自类别的特点，作为 IT 服务项



目管理的重点, 该章对 IT 服务和 IT 服务项目进行了比较系统的、全面的介绍。

**第 8 章**介绍 IT 服务项目生命周期划分为项目启动、项目规划、项目执行、项目监控、项目收尾五个阶段, 以及各阶段的活动和关键成功要素。

**第 9 章**介绍 IT 服务项目管理知识体系, 使用项目管理方法来管理 IT 服务项目, 结合 ITSS 运维标准, 参考 PMBOK 知识体系, 介绍 IT 服务项目管理的管理实践。

**第 10 章**介绍从项目组织和项目考核两方面进行项目群管理, 使 IT 服务项目经理了解 PMO (Project Management Office, 项目管理办公室) 从哪些方面管理和考核自己。

**第 11 章**介绍了 IT 服务团队建设, 从优秀团队的特性、团队建设周期出发, 到团队中项目经理和团队成员的角色定位。

**第 12 章**介绍 IT 服务团队管理, 侧重在 IT 团队中如何根据公司的总体目标, 将团队目标分解、如何做到目标监控, 以及如何确保目标完成, 主要包括目标管理、激励管理和执行力。

**第 13 章**介绍 IT 服务营销的概念、意义和方法, 以及服务营销方法在 IT 服务营销过程中的具体应用, 涉及 IT 服务营销活动和关键成功要素。

**第 14 章**介绍职业素养和法律法规, 明确项目经理在法律法规的框架内来管理项目、自觉地提高自己的专业水平、恪守职业道德规范, 从而平衡各方利益, 管理好 IT 服务项目。

**附录**主要提供一些与 IT 服务项目经理和管理相关的重要参考资料, 包括相关的 IT 服务标准及最佳实践、中英文术语对照表、参考读物等。

本教材由国家信息技术服务标准 (ITSS) 工作组统一组织, 由来自中国电子技术标准化研究院、上海翰纬信息管理咨询有限公司、山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司、北京护航科技有限公司、上海宝信软件股份有限公司、东软集团股份有限公司、用友软件股份有限公司、浙大快威集团有限公司、广州市金禧信息技术服务有限公司、中国软件评测中心、神州数码系统集成服务有限公司、成都信息化技术应用发展中心、成都勤智数码科技有限公司、东华软件股份公司、万达信息股份有限公司、北京中科金财科技股份有限公司、广州南天电脑系统有限公司等国内从事信息技术服务的著名企事业单位的专家和老师共同完成。

本教材第 1 章由山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司蔡伟编写, 第 2 章由用友软件股份有限公司于跃编写, 第 3 章由上海宝信软件股份有限公司金桥编写, 第 4 章由北京护航科技有限公司郭浩编写, 第 5 章由用友软件股份有限公司冯建中和浙大快威集团有限公司张健编写, 第 6 章由东软集团股份有限公司潘纯峰编写, 第 7 章由广州市金禧信息技术服务有限公司熊健淞编写, 第 8 章由上海宝信软件股份有限公司柯亮编写, 第 9 章由中国软件评测中心裴哲超编写, 第 10 章由浙大快威集团有限公司张健编写, 第 11 章由成都信息化技术应用发展中心陈蔚编写, 第 12 章由成都信息化技术应用发展中心陈蔚编写, 第 13 章由山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司刘瑞慧编写, 第 14 章由中国软件评测中心裴哲超编写, 附录由山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司刘瑞慧和北京护航科技有限公司郭浩负责整理。上海翰纬信息管理咨询有限公司左天祖对本教材进行了修订, 并负责最后的统校工作。

## 致谢

本书在编写和出版过程中，得到了工业和信息化部、电子工业出版社的大力支持，特此致谢！

出版一本书是集体努力的结果，所有作者和企业人员为此书的内容、评阅和出版贡献了他们的宝贵时间和精力，为教材的及时推出做了非常大的贡献。在此特别感谢为本书做出贡献的所有编委，并特别感谢中国电子技术标准化研究院周平、上海翰纬信息管理咨询公司左天祖、山东浪潮齐鲁软件产业股份有限公司刘瑞慧、北京护航科技有限公司郭浩作为本书主编对本书的编写及组织工作做出的突出贡献。

编 者

# 目 录

<b>第 1 章 IT 服务项目经理简介</b> .....	1
1.1 什么是 IT 服务项目经理.....	1
1.2 为什么需要 IT 服务项目经理.....	2
1.3 谁需要 IT 服务项目经理.....	3
1.4 如何成为 IT 服务项目经理.....	4
<b>第 2 章 基本概念和方法</b> .....	7
2.1 基本概念.....	7
2.2 基本方法.....	9
2.3 基本理论体系.....	18

## 上篇 服务篇

<b>第 3 章 IT 服务设计</b> .....	24
3.1 服务设计简介.....	24
3.1.1 服务设计的概述.....	24
3.1.2 服务设计的目的.....	24
3.1.3 服务设计的活动.....	25
3.1.4 服务设计的关键成功因素.....	26
3.1.5 服务设计的价值.....	27
3.2 服务需求识别.....	28
3.2.1 服务需求识别的概述.....	28
3.2.2 服务需求识别的目的.....	28
3.2.3 服务需求识别的活动.....	28
3.2.4 服务需求识别的关键成功因素.....	31
3.3 服务方案设计.....	32
3.3.1 服务模式设计.....	32
3.3.2 服务目录管理.....	33
3.3.3 服务级别设定.....	37
3.3.4 服务资源配置.....	39
3.4 服务成本预算.....	42
<b>第 4 章 IT 服务转换</b> .....	46
4.1 服务转换概述.....	46
4.1.1 典型的服务转换场景介绍.....	46
4.1.2 服务转换的目标与定位.....	47

4.1.3	服务转换的作用与收益 .....	48
4.2	服务转换计划 .....	48
4.2.1	服务转换计划的目的 .....	48
4.2.2	服务转换计划的活动 .....	49
4.2.3	服务转换关键成功因素 .....	52
4.2.4	可能存在的风险和控制 .....	53
4.2.5	参考实例 .....	56
4.3	服务转换启动 .....	57
4.3.1	目的 .....	57
4.3.2	活动 .....	58
4.3.3	关键成功因素 .....	58
4.3.4	可能存在的风险和控制 .....	59
4.4	服务转换执行 .....	59
4.4.1	服务转换执行的目的 .....	59
4.4.2	活动 .....	60
4.4.3	关键成功因素 .....	65
4.4.4	可能存在的风险和控制 .....	66
4.4.5	参考实例 .....	67
4.5	服务转换验收 .....	68
4.5.1	目标 .....	68
4.5.2	活动 .....	68
4.5.3	关键成功因素 .....	69
4.5.4	可能存在的风险和控制 .....	70
4.5.5	参考实例 .....	70
<b>第 5 章</b>	<b>IT 服务运营 .....</b>	<b>72</b>
5.1	业务关系管理 .....	72
5.1.1	客户关系管理 .....	72
5.1.2	供应商关系管理 .....	75
5.1.3	第三方关系管理 .....	77
5.2	人员要素管理 .....	79
5.2.1	人员岗位、职责和工作规范 .....	79
5.2.2	人员连续性管理 .....	80
5.2.3	人员绩效管理 .....	81
5.2.4	关键成功因素 .....	82
5.2.5	可能存在的风险和控制 .....	82
5.3	流程要素管理 .....	83
5.3.1	流程识别和定义 .....	84
5.3.2	流程 KPI 设计 .....	88

5.3.3	流程监控考核 .....	90
5.3.4	流程的优化改进 .....	91
5.4	技术要素管理 .....	91
5.4.1	目的和收益 .....	91
5.4.2	工具管理 .....	91
5.4.3	知识管理 .....	96
5.5	质量管理 .....	99
5.5.1	质量管理的目的 .....	100
5.5.2	ITSS 质量管理评价体系 .....	100
5.5.3	质量管理的活动 .....	102
5.5.4	关键成功因素 .....	104
5.5.5	可能存在的风险和控制 .....	105
5.5.6	参考实例 .....	105
5.6	信息安全管理 .....	107
5.6.1	信息安全管理的目的 .....	107
5.6.2	信息安全管理的活动 .....	107
5.6.3	关键成功因素 .....	113
5.6.4	可能存在的风险和控制 .....	113
<b>第 6 章</b>	<b>IT 服务改进 .....</b>	<b>115</b>
6.1	七步改进法 .....	115
6.2	服务测量 .....	116
6.2.1	服务测量的目标和价值 .....	117
6.2.2	服务测量的活动 .....	117
6.2.3	关键成功要素 .....	119
6.2.4	可能存在风险 .....	119
6.3	服务报告 .....	119
6.3.1	服务报告的目标 .....	120
6.3.2	服务报告的主要活动 .....	120
6.3.3	服务报告内容 .....	121
6.3.4	关键成功因素 .....	121
6.4	参考实例 .....	122
6.4.1	背景 .....	122
6.4.2	分析 .....	122

## 中篇 项目篇

<b>第 7 章</b>	<b>IT 服务项目类别 .....</b>	<b>128</b>
7.1	IT 服务分类 .....	128
7.2	常见 IT 服务项目类型 .....	130

7.2.1	基础环境运维类项目 .....	130
7.2.2	网络维护类项目 .....	132
7.2.3	主机与存储运维类项目 .....	133
7.2.4	应用与系统运维类项目 .....	135
7.2.5	桌面与外设运维类项目 .....	136
<b>第 8 章</b>	<b>IT 服务项目生命周期 .....</b>	<b>139</b>
8.1	项目启动 .....	139
8.2	项目规划 .....	142
8.3	项目执行和监控 .....	145
8.4	项目收尾 .....	151
<b>第 9 章</b>	<b>IT 服务项目管理知识体系 .....</b>	<b>155</b>
9.1	项目范围管理 .....	155
9.1.1	需求收集 .....	158
9.1.2	范围定义 .....	160
9.1.3	创建工作分解结构 .....	161
9.1.4	范围确认 .....	163
9.1.5	范围控制 .....	164
9.2	项目时间管理 .....	166
9.2.1	时间管理和服务项目的时间特性 .....	166
9.2.2	活动排序 .....	168
9.2.3	活动资源估算 .....	169
9.2.4	活动历时估算 .....	169
9.2.5	制订进度计划 .....	170
9.2.6	进度控制 .....	171
9.3	项目成本管理 .....	172
9.3.1	成本管理的意义与范畴 .....	172
9.3.2	成本估算 .....	173
9.3.3	成本预算 .....	174
9.3.4	成本控制 .....	175
9.4	项目质量管理 .....	177
9.4.1	质量管理概述 .....	177
9.4.2	质量计划编制 .....	179
9.4.3	执行质量保证 .....	180
9.4.4	执行质量控制 .....	180
9.5	人力资源管理 .....	182
9.5.1	人力资源管理概念 .....	182
9.5.2	人力资源规划 .....	183

9.6	项目沟通管理	185
9.6.1	沟通管理基本概念	185
9.6.2	沟通计划	187
9.6.3	信息分发	188
9.6.4	项目干系人管理	189
9.6.5	绩效报告	190
9.7	项目风险管理	190
9.7.1	风险和风险管理	192
9.7.2	风险管理计划	192
9.7.3	风险识别	193
9.7.4	风险定性分析	195
9.7.5	风险定量分析	196
9.7.6	风险处置计划	197
9.7.7	风险监控	198
9.7.8	风险跟踪	199
9.8	项目采购管理	199
9.8.1	项目采购概述	200
9.8.2	项目采购管理的定义	200
9.8.3	服务采购	202
9.8.4	合同管理	204
9.8.5	合同收尾	206
<b>第 10 章</b>	<b>IT 服务项目群管理</b>	<b>207</b>
10.1	项目组织	207
10.1.1	项目群组织	208
10.1.2	典型项目组织	211
10.2	项目考核	215
10.2.1	项目整体考核	215
10.2.2	项目经理考核	220

## 下篇 经理篇

<b>第 11 章</b>	<b>IT 服务团队建设</b>	<b>224</b>
11.1	优秀团队的特性	224
11.2	团队建设周期	226
11.2.1	组建期	226
11.2.2	风暴期	229
11.2.3	规范期	232
11.2.4	表现期	233
11.2.5	参考实例及应用场景	233

11.3	项目经理角色定位 .....	234
11.3.1	关键技能 .....	235
11.3.2	参考实例及应用场景 .....	237
11.4	团队成员角色定位 .....	238
<b>第 12 章</b>	<b>IT 服务团队管理</b> .....	<b>240</b>
12.1	目标管理 .....	240
12.1.1	目标分解 .....	240
12.1.2	目标监控 .....	242
12.1.3	目标完成 .....	244
12.2	激励管理 .....	245
12.2.1	团队激励 .....	245
12.2.2	个人激励 .....	246
12.3	重在执行 .....	247
12.3.1	执行力 .....	247
12.3.2	参考实例及应用场景 .....	249
12.4	IT 服务团队成熟度标志 .....	250
<b>第 13 章</b>	<b>IT 服务营销</b> .....	<b>252</b>
13.1	营销、服务营销、IT 服务营销 .....	252
13.2	服务营销的意义和方法 .....	253
13.2.1	服务营销的意义 .....	253
13.2.2	服务营销的方法 .....	254
13.3	IT 服务营销过程 .....	258
13.3.1	启动准备阶段 .....	259
13.3.2	调研交流阶段 .....	260
13.3.3	能力展示阶段 .....	262
13.3.4	服务达成阶段 .....	263
13.4	关键成功因素 .....	264
13.5	可能存在的风险和控制 .....	265
13.6	参考实例 .....	266
<b>第 14 章</b>	<b>职业素养和法律法规</b> .....	<b>269</b>
14.1	职业素养 .....	269
14.2	法律法规 .....	273
<b>附录 A</b>	<b>相关 IT 服务标准和最佳实践</b> .....	<b>276</b>
<b>附录 B</b>	<b>术语表</b> .....	<b>303</b>
<b>参考文献</b>	.....	<b>310</b>



# 第1章 IT服务项目经理简介

随着 IT 服务范围越来越广、服务内容越来越复杂，服务质量标准日渐提高，IT 服务项目管理的要求也不断提高。作为 IT 服务项目的直接管理者，IT 服务项目经理的职责、作用及应具有的知识技能，已越来越成为业界关注的内容。

本章对 IT 服务项目、IT 服务项目经理进行了定义，介绍了 IT 服务项目经理的主要职责和作用、IT 服务项目经理应具有的知识技能，并重点介绍了如何成为一名合格的 IT 服务项目经理。

## 1.1 什么是 IT 服务项目经理

### 1. IT 服务项目经理的定义

#### (1) IT 服务项目

IT 服务是“供方为需方提供如何开发、应用信息技术的服务，以及供方利用信息技术提供支持需方业务活动的服务。”

IT 服务可以通过多种方式存在和达成，而目前最常用的方式是以项目的方式进行。由此引出 IT 服务项目的定义：

IT 服务项目是“供方以项目的方式对需方提供 IT 服务的活动。”

#### (2) IT 服务项目经理

IT 服务项目管理的定义如下：

IT 服务项目管理是“将知识、技能、工具与技术等应用于 IT 服务项目活动中，以满足项目要求。”

而作为 IT 服务项目的直接管理者，IT 服务项目经理的定义如下：

IT 服务项目经理是“以项目的形式运用项目管理的方法，代表供方对需方提供 IT 服务的管理者。”

通过以下场景，可以了解什么是 IT 服务项目经理。