

关于举办 ITIL®4 Foundation 认证培训班的通知

ITIL 是 Information Technology Infrastructure Library 的缩写，由英国政府主导开发，旨在应对行业对 IT 服务不断增长的要求，提供 IT 管理最佳实践。ITIL 融合全球最佳实践，是 IT 部门用于计划、研发、实施和运维的高质量服务准则，是目前全球 IT 服务领域最受认可的结构化系统方法。自 1980 年代开始发展，经过行业专家、顾问和实施者的共同努力，已经成为 IT 服务管理领域最佳实践事实上的国际标准，ITIL 认证也成为服务管理领域的首选资质。

ITIL®4 Foundation 认证考试于 2019 年 2 月 28 日正式启动。ITIL 在新版本中提出服务管理的四个维度，引入了服务价值系统来指导企业的服务管理经营。ITIL 4 在以往的理论基础上整合了敏捷、精益、开发运维等管理理念，通过指导原则、IT 治理、服务价值链、服务管理实践和持续改进五个组件来提供服务的业务价值，成为结构完善、覆盖全面的服务管理框架。不论是从事 IT 服务工作的管理者还是技术人员，通过课程学习不仅可以了解整体的服务管理理论，更能在学习中从三种不同类型的管理实践中获得启发和收益，使得未来的工作事半功倍，并在 IT 职业道路上持续提升与发展。

中心与 PEOPLECERT（AXELOS 许可的考试机构）授权培训机构合作，拟于 2018 年 5 月举办为期两天的认证培训班，邀请 PEOPLECERT 授权 ITIL Expert 培训师，为学员集中授课。培训结束后将安排认证考试。

1. 课程安排

时间	培训内容
>>>第一天	
上午	IT 服务管理理念介绍： 服务与服务管理；用户、客户、发起人 服务价值： 功用与功效、成本与风险、输出与结果、服务与产品、服务关系管理 指导原则： 关注价值、从当前所在开始工作、基于反馈迭代进行、可视化协作和改善、整体思考与工作、保持简单与可行性、优化与自动化

下午	<p>服务管理四维度： 组织和人员、信息和技术、合作伙伴和供应商、价值流和流程</p> <p>服务价值系统： 机会与需求、指导原则、IT 治理、服务价值链、管理实践、持续改进</p> <p>价值链活动： 计划、改进、启动、设计与转换、获取构建、交付支持</p>
>>>第二天	
上午	<p>回顾第一天课程： 课程回顾与复习</p> <p>服务价值系统各组件关系</p> <p>通用管理实践： 信息安全管理、关系管理、持续改进、供应商管理</p> <p>服务与技术管理实践： 监控与事态管理、IT 资产管理、发布管理、部署管理</p>
下午	<p>服务管理实践： 服务配置管理、变更控制、事件与事件管理、问题与问题管理、已知错误、请求与服务请求管理、服务台、服务台分类、服务台职能、服务级别管理</p> <p>课程复习、答疑： 模拟题讲解</p> <p>考试</p>

注：随课程的进度，部分时间与章节可能进行临时性调整以符合课程的交付效果；

2. 培训日期和地点

培训日期：2019年5月16日（周四）-5月17日（周五），共2天

培训报名缴费截止：2019年5月13日（周一）

认证考试报名缴费截止：2019年5月10日（周五）

培训地点在上海，具体地点待报名交费后另行通知。

3. 培训对象

该课程的主要培训对象为：

- CIO、IT 运维经理、IT 服务经理、数据中心经理
- 企业中高层管理者、信息中心主任

- 有两年以上 IT 运维人员、IT 主管等
- IT 项目经理、IT 咨询顾问、软件/系统开发主管

4. 培训目标

该课程的培训目标是：

- 准确理解 IT 管理、服务、IT 服务管理、卓越的 IT 运营、ITIL 等核心概念
- 了解 ITIL 4 体系结构、重点了解服务价值系统和服务管理四维度
- 掌握常用的管理实践，理解如何提供服务价值
- 掌握 IT 服务价值链与价值流
- 学会如何利用 ITIL 来改进现有的服务管理工作

5. 培训形式

本模块的培训采用公开课方式。禁止课堂摄像。

管理类培训有理念讲解与讨论互动环节，为保障培训效果，本培训班人数在 15 人以下。

6. 培训资料

本次培训将为每位学员提供资料是专为本课程开发的讲义和案例研究资料（打印版），恕不提供讲义电子版。

7. 讲师介绍

PeopleCert 授权 ITIL Expert 培训师、APMG 授权 ISO20000、COBIT5 培训师、ISACA 授权 CISA 培训师、DASA（开发运维敏捷技能联盟）授权 DevOps 培训师、塞西授权 ITSS 培训师、IT 服务管理沙盘模拟实战《运维传奇》架构设计师。

拥有 15 年以上的授课经验，是同济、华东理工大学特约讲师。曾在 NEC、世界 500 强企业任职，具备多年的 IT 信息技术的开发运维和管理经验。在 IT 服务领域，无论是理论的研究、项目的实施、资质的培训等均有专业的知识背景与丰富的实战经验。

8. 培训费用 (元/人)

培训收费项目	原价	通过“上海市企业服务云” (http://www.ssme.gov.cn/) 报名学员的优惠价	费用内容
ITIL®4 Foundation 培训费	3500	3000	培训费、教材费、午餐费
ITIL®4 Foundation 考试费	2500	2500	认证考试费

9. 报名缴费

请填写附件 1: 《培训报名回执表》，并发送到邮箱 itss@seip.org.cn。

联系人: 王老师

手机: 137 6161 2274

联系电话: 021-6164 9638

培训缴费信息:

单位名称: 上海市企业信息化促进中心

开户行: 中国民生银行静安支行

账号: 0211014210004482

注: (1) 培训前请将培训费汇入上述帐号, 并在回执中注明开票信息。

(2) 转帐或汇款后把汇款底单扫描件或网上汇款截图发到 itss@seip.org.cn。

上海市企业信息化促进中心

2019 年 3 月 11 日

附件 1：培训回执

《培训报名回执表》

学员信息							
序号	考生姓名	性别	身份证号码	学历	工作单位	联系电话	邮件
1							
2							
单位开票信息							
单位联系人			联系电话				
单位名称							
开票信息							