

丁管理手册

Eddic Training Center

易迪思(中国)培训中心介绍

易迪思(中国)培训中心创始于 2003 年,专注企业级 IT 应用与管理培训已有十二年。作为企业级 IT 培训市场的引领者,已经为国内众多培训客户树立良好口碑。

易迪思中国培训旗下品牌拥有:Office 职场精英学院、CIO 管理学院、PMP 项目管理学院、MPDAY 亚太软件峰会等子品牌。培训中心商务总部设立在天津,教研中心总部设立在北京。经过十年快速发展,凭借"创新服务、增值课程"的经营理念,机构已经覆盖全国十四家直营分支及代表处。目前市场及服务团队已经超过150人,专兼职讲师团队超过200人。易迪思以其全面、系统的培训课程灵活、多样的培训方式,标准、高效的培训服务成为企业发展的最佳合作伙伴。在面临新世纪之交的竞争和挑战中,信息技术正日益转变着企业的运作方式及管理模式。

易迪思培训服务部正是在这样的商业背景下,以其覆盖IT业界范围的培训资源提供全方位的培训方案,以实现与企业携手共创未来的宏伟目标。

为什么要选择易迪思培训服务?

强大的师资阵容

易迪思具备经验丰富的专职教师外,我们还有着同合作伙伴的产品开发组、决策机构、认证组织广泛联系。有来自于易迪思其他业务部门的通力协作,还有经过严格系统的技术及讲课技巧方面专门培训及专业认证的长期稳定的培训合作伙伴,这些均使易迪思培训服务部在培训师资方面具有强大的后备力量和潜力。

有效的培训方式

公开课程 - 定制课程

易迪思每年两次发行培训手册。客户按照手册所附的公开宣布的课程时间安排,选择适合于自己需要的课程内容、时间、地点参加培训。

当客户人数达到一定规模,或由于我们公开课程的内容、时间、地点不能满足客户要求时,培训服务部可以因时因地制宜地安排专门针对某一客户的定制课程。

完备的培训方案

易迪思专家与客户一起分析企业不同时期、不同设备系统配置,以及不同需求下的多层次培训要求,制定出有针对性的培训计划。

事实证明,经过培训需求分析之后所做出的培训计划是最有效、最适时和最经济的。

全面的培训安排、快捷的培训反馈除培训方案确定,以及培训课程时间、地点等具体实施外,易迪思培训服务部还可以根据客户需要,适当地将客户的食宿及一些活动经费打入定制课培训合同,并协助客户提供相应的服务和安排。

易迪思对客户提出的培训需求及具体安排做出迅速的反应。

专业的支持和服务

易迪思建立的培训服务支持网络,确保客户在培训之前、培训当中及培训之后所遇到的问题和困难得以快速的反应及妥善的解决。

资质与认证

易迪思拥有多家著名 IT 厂商的资质认证授权, 我们提 供全面的培训课程及考试认证服务。国际化的认证标 准已经成为衡量企业实力的标准之一,我们不仅能提 供高质量的培训,而且为广大客户提供全方位高质量 的服务。

我们的客户

HP、IBM、Dell、NNIT、CSC、西门子传动、中海油 采油公司、中国石化、中国石油、海洋工程股份、雅 马哈电子、叶水福物流、绿点塑胶、中国医药集团、 高乐高食品、松下电子、MOTOROLA、siemens、丹 佛斯、佳能中国、辉瑞财务、大连东芝电子、东芝电视、 日本电产大连公司、万宝至马达、川奇重工、NEC、 瑞穗银行、东亚银行、三菱银行、三菱电机、天津钢 管公司、BBA、三星电子、天津海关、出入境检疫局、 人事局、港务局、一汽大众、一汽丰田、北京奔驰、 普利司诵轮胎……

微软授权培训中心



) PMI 授权培训中心



〉微软 Office 授权培训中心



)普尔文认证考试中心



〉思科授权培训中心



VUE 认证考试中心







Unilever

LG

Deutsche Bank





Ford









プローク 中国 一寿 CHINA LIFE













































































Menu

	
敏捷需求管理	1
项目管理系列	
项目管理精要	3
Prince2 基础认证考试培训	4
Prince2 从业者资格认证考试培训	5
组织级项目管理	6
项目经理领导力与沟通技能	7
PMP 认证考前培训	8
多项目管理	9
IT 专业人才软技能系列	
从技术到管理	11
汇报展示与演讲	12
内控系列	
COBIT 基础	15
IT 风险管理	16
业务连续性管理实践	17

IT 服务管理实践系列	
IT 服务管理精要 (ITIL V3)	19
发布控制与确认 (ITIL V3)	20
计划确保与优化 (ITIL V3)	21
运营支持与分析 (ITIL V3)	22
服务生命周期管理 (ITIL V3)	2
服务提供与协议 (ITIL V3)	24
构建高可用服务	25
基于 DevOps 业务视角沙盘演练	26
企业架构与规划系列	
IT 战略与规划	29
IT 架构思维(ITSA)	30
IT 系统架构设计	31
大数据系列	
大数据精要	33
业务分析系列	
如何抽取高质量需求	35
业务分析精要	36
需求验证与确认	37
软件工程系列	
软件测试管理	39

敏捷管理

敏捷管理

课程综述

敏捷技术正在迅速成为产品开发的重要方式,业务分析师是任何 敏捷团队成功的关键角色。为了保持企业的竞争力,越来越多的 企业采用了敏捷技术,敏捷业务分析师应运而生。传统的业务分 析师必须与时俱进,成功地在变革的大潮中实现华丽转身。

易迪思 IT 管理学院《敏捷需求管理》课程,基于国际领先的 IIBA 的 BABOK 和精益理念,应用于业界流行的敏捷开发模式。课程结合案例,让学员清晰地理解业务分析师在敏捷项目中的价值,特点和需要掌握的技术。学会在敏捷团队中如何领导需求开发,筛选 backlog,计划冲刺和管理需求的实现。通过冲刺回顾不断改进和提升需求开发的能力。实现从传统业务分析师到敏捷业务分析师的转变。

目标听众

- IT 部门初级、中级管理人员
- 项目经理、产品经理等
- IT 软件开发人员、IT 技术骨干

培训收益

- 了解敏捷,SCRUM 和精益的关键原理
- 掌握在敏捷项目中业务分析师的特性
- 掌握在 SCRUM 中的角色和职责
- 比较和对照传统需求开发与敏捷项目需求开发
- 学会构建订单 backlog 和计划冲刺
- 通过应用敏捷业务分析技术来提升客户价值

敏捷需求管理

培训天数:2天

培训纲要

- 精益和敏捷基础
- 精益思维
- 精益软件开发
- 敏捷宣言
- 敏捷的 12 原则
- 敏捷软件开发方法
- 业务分析概要
- 什么是业务分析
- 业务分析主体知识 BABOK
- 敏捷中的业务分析
- 企业分析
- 什么是企业分析
- 企业分析的价值
- 敏捷企业分析
- 在敏捷中导出和分析需求
- 定义业务需求和范围
- 高层范围定义及高层订单 Backlog
- 定义业务用例及工作分解
- 敏捷项目干系人及业务分析师
- 人 -- 敏捷和分析的关键
- 人物与角色的关系

● 需求基础

- 需求定义,类型和级别
- 用例定义
- 用户需求及验收基准
- 探测及需求收集技术
- 验收测试

● 构建订单 Backlog

- 从想法到订单
- 产品订单
- 从想法到需求
- 敏捷估算

● 冲刺计划和实施

- 产品订单的筛选
- 冲刺筛选
- 需求细化和切分
- 冲刺计划
- 冲刺实施
- 冲刺回顾

● 夺取敏捷和精益的成功

- 回顾一改进你的敏捷分析能力
- 敏捷分析师的成功模式

课程综述

作为项目经理, 你如果接手了一个项目, 第一件事该做什么?

作为一个主管领导,审查下属的项目工作计划,审查依据是什么? 如何判断这份项目计划是否合理?

你正在起草一份项目计划,哪些内容是其中必须具备的?为什么一份项目计划在工期、成本和目标上与现实的差别如此之大,"形同虚设"?

易迪思 IT 管理学院的《项目管理精要》针对的就是上述问题。产生上述困惑的一个重要原因就是缺乏一套项目管理的共同语言。 这套语言就是项目管理流程。如果项目参与方都使用各自的项目 管理"语言",没有一个标准"普通话",其后果就是"累"。

《项目管理精要》将向学员介绍一套完整的项目管理的流程。并从以下三方面验证这套流程的"简单可行":

- 每个步骤有严格的次序
- 每一步骤有明确的执行标准
- 每个步骤有模板和工具

项目管理精要

培训天数:3天

同时在本课程中还引入了HP的 Race to Results 项目管理沙盘模拟,是一门令人兴奋、且需要学员亲身实践、高度参与的体验式培训课程。这套沙盘模拟以激动人心的赛车为背景,学员通过担任团队中的不同角色,将所学项目管理的关键方法和工具用于提升赛车性能的各个项目的管理中,由浅入深的运用学到的知识去应对项目管理中碰到的问题;同时通过不同角色之间的职责划分及有效配合,使学员深刻体会有效沟通及团队协作是项目成功不可或缺的因素,直接感受成功的项目管理为企业带来的巨大业务收益。

目标听众

- 企业 CIO、IT 经理、主管
- 参与大、中型项目的项目组成员
- 项目经理

学员收益

- 了解项目经理在项目管理工作中的重要使命及 职责
- 掌握先进的项目管理流程及方法
- 提升项目管理计划及实施能力
- 增加项目团队成员的参与感和承诺
- 建立和准备一支高效的项目团队
- 确保对项目成功的关键因素有统一理解
- 提高项目启动会议的价值和参与度
- 管理有限资源以达成尽可能高的商业价值
- 培养项目组预先思考和行动的能力
- 确保未来项目取得成功

- 启动项目
- 定义项目范围
- 第一轮沙盘模拟
- 项目时间计划
- 项目预算计划
- 第二轮沙盘模拟
- 项目风险计划
- 执行、控制和结束项目
- 第三轮沙盘模拟

课程综述

企业的战略通过各种具体项目的实施得以落地和实现,而良好的项目管理有助于确保业务收益或目标在规定的时间和预算内按照要求的质量得以实现。随着IT技术的迅速发展,信息化项目也日益复杂,许多企业迫切需要建立适合自己企业的项目管理标准及方法,来切实提高项目管理掌控能力,提升企业整体项目管理能力。而 PRINCE2 正是能满足企业这一需要的最佳实践。

PRINCE2 起源于 20 世纪 80 年代末,由英国政府商务部所拥有的一套项目管理方法。PRINCE2 全称为 PRojects IN Controlled Environment(受控环境下的项目),是一种基于流程的结构化的项目管理方法,它对项目管理的要素进行了精简,并构建了一个能将这些要素组合在一起从而有效降低整体项目风险的流程。PRINCE2 很易于企业根据自己的需要进行剪裁和灵活运用,它适合所有类型的项目和环境。

Prince2 基础认证考试培训

培训天数:3天

同业界流行的其他项目管理方法相比 PRINCE2 有其鲜明的特点及优势:

- 特别强调企业对项目的控制,突出项目委员会对项目最终结果负责,需要组织、协作确保项目成功;
- 是基于过程的结构化管理方法,企业根据自己的环境需要灵活进行剪裁,形成企业独特的管理实践;
- 强调项目的业务收益,在各阶段反复用商业论证来确认是否达到项目的收益;
- 强调对项目阶段边线的管理,确保项目各个阶段的可控,有效降低项目风险;
- 提供了大量实用工具模板,便于学员从容实践。

PRINCE2 认证培训分为基础 (Foundation) 和实践 (Practitioner) 两个级别。

目标听众

- IT 经理、主管
- 项目经理、项目团队负责人、项目管理顾问
- 项目团队成员
- 希望获得 PRINCE2 基础认证的人员

培训收益

- 了解结构化项目管理方法最佳实践及对企业 的意义
- 了解 PRINCE2 的关键组成部分及流程活动
- 了解项目风险评估、项目规划、项目质量控制等技能
- 获取全球认可的 PRINCE2 项目管理基础认证资质

- PRINCE2 概览
- 关键概念、原理及流程
- 商业论证
- 组织
- 计划管理
- 风险管理
- 变更管理
- 模拟测试

课程综述

企业的战略通过各种具体项目的实施得以落地和实现,而良好的项目管理有助于确保业务收益或目标在规定的时间和预算内按照要求的质量得以实现。随着IT技术的迅速发展,信息化项目也日益复杂,许多企业迫切需要建立适合自己企业的项目管理标准及方法,来切实提高项目管理掌控能力,提升企业整体项目管理能力。而 PRINCE2 正是能满足企业这一需要的最佳实践。

PRINCE2 起源于 20 世纪 80 年代末,由英国政府商务部所拥有的一套项目管理方法。PRINCE2 全称为 PRojects IN Controlled Environment(受控环境下的项目),是一种基于流程的结构化的项目管理方法,它对项目管理的要素进行了精简,并构建了一个能将这些要素组合在一起从而有效降低整体项目风险的流程。PRINCE2 很易于企业根据自己的需要进行剪裁和灵活运用,它适合所有类型的项目和环境。

Prince2 从业者资格认证考试培训 培训天数: 2天

同业界流行的其他项目管理方法相比 PRINCE2 有其鲜明的特点及优势:

- ▶ 特别强调企业对项目的控制,突出项目委员会对项目最终结果负责,需要组织、协作确保项目成功;
- 是基于过程的结构化管理方法,企业根据自己的环境需要灵活进行剪裁,形成企业独特的管理实践;
- 强调项目的业务收益,在各阶段反复用商业论证来确认是否达到项目的收益;
- 强调对项目阶段边线的管理,确保项目各个阶段的可控,有效降低项目风险;
- 提供了大量实用工具模板,便于学员从容实践。

PRINCE2 认证培训分为基础 (Foundation) 和实践 (Practitioner) 两个级别。

目标听众

- IT 经理、主管
- 项目经理、项目团队负责人、项目管理顾问
- 项目团队成员
- 希望获得 PRINCE2 从业者资格认证的所有人员

培训收益

- 掌握 PRINCE2 的关键组成部分及流程活动
- 掌握项目风险评估、项目规划、项目质量控制 等技能
- 掌握 PRINCE2 特色的工具和技术
- 了解如何将 PRINCE2 应用于企业的具体实践
- 获取全球认可的 PRINCE2 项目管理从业者资格 认证资质

- 项目准备,商业论证
- 构建高效项目管理组织
- 项目阶段控制及风险管理
- 项目阶段边界控制及例外管理
- 项目收尾及质量控制

课程综述

随着企业竞争的不断加剧,企业也面临更高的要求,企业的命运在很大程度上由众多且复杂的项目的成败决定着。现代项目管理模式使得企业可以把战略规划分解到执行层面的单个项目,而单个项目的运作体系帮助企业从繁复呆滞的传统管理模式中脱离出来,应对不断变化的客户需求和市场环境。体系化的组织级项目管理模式使得企业主动变化、灵活应对成为了可能。但组织级项目管理体系是什么?目前企业的组织级项目管理能力如何?如何提高企业的项目管理水平和能力来进一步提升企业的核心竞争力?这些问题一直困扰着企业的管理者。

本课程将邀请业界资深且具有丰富经验的项目管理专家,结合易 迪思公司在组织级项目管理方面积累的丰富经验,讲解组织级项目管理的关键要点及流程,同时深入浅出地介绍业界流行的组织 级项目管理能力成熟度评估工具 OPM3,通过现场的模拟评估,使各位学员在清楚地了解组织级项目管理成功所需的各项能力及 业界最佳实践,从而帮助学员找到分析企业自身差距并不断寻求 改进方法达到不断的成功。

组织级项目管理

培训天数:2天

目标听众

- ●组织中高层管理人员
- IT 经理
- ●项目管理办公室人员
- ●高级项目经理
- ●公司业务部门及各职能部门经理、主管

培训纲要

- ●项目管理的发展趋势及组织级项目管理的挑战
- 当代项目管理发展趋势
- 企业对项目管理的需求
- 组织级项目管理面临的挑战
- ●组织级项目管理框架
- 组织级项目管理能力提升的意义
- 什么是组织级项目管理
- 组织级项目管理的框架
- ●企业战略的实现 -- 项目组合管理
- 项目组合管理在企业中的定位
- 项目组合管理的内容

学员收益

- ●了解企业组织级项目管理面临的挑战
- ●了解和掌握组织级项目管理的关键要点及流程
- ●了解和掌握组织级项目管理的组织架构及责任
- ●了解组织级项目管理成熟度测评工具 OPM3 框架及 对企业的收益
- ●组织级项目管理的保障 项目管理办公室 PMO
- -PMO 的定位
- -PMO 的关键职能
- ●提升组织级项目管理能力的途径 -OPM3 测评
- 组织级项目管理成熟度 OPM3 架构
- 提升组织级项目管理成熟度的流程和方法
- -OPM3 案例模拟

课程综述

本课程通过通俗易懂的理论模型与大量的实际案例让学员了解有效的提高项目经理的领导力与沟通技巧在项目管理过程中的重要性。详细介绍项目管理中提高领导力的技能、激励机制、冲突管理、团队绩效、以及如何通过 MBTI 提高沟通质量。我们会分享 IT 项目管理中,项目经理所掌握和提高的"软性技能"以及具有特色的管理方式。课程过程中会通过案例的讨论、互动,探讨个人以及团队的 MBTI 类型,来指导工作。同时讲师在授课过程中会与学员一起分享日常管理工作中激励、冲突解决以及高效管理等最佳实践。

项目经理领导力与沟通技能 培训天数: 2天

目标听众

- IT 项目经理
- IT 企业的管理经理
- 项目经理
- 中高层经理
- 其他相关项目管理人员

培训纲要

- 项目经理面临的领导力挑战
- 项目团队的激励方法
- 人际沟通方式倾向
- 如何建立有效的项目团队
- 冲突管理
- 加强沟通技巧

学员收益

- 如何在项目管理中展现领导力的技能
- 评估不同的激励方式和有效的沟通技巧
- 平衡项目团队中的冲突
- 通过激励机制、冲突管理、沟通技巧建立高性能 的项目团队

课程综述

PMP 认证是由美国项目管理学会 (PMI) 在全球范围内推出的针对项目经理的资格认证体系,通过该认证的项目经理将获取 "PMP" (Project Management Professional 项目管理专业人员) 证书,此证书为国际认可证书,但需要通过严格的考试及资质审核。

PMP 认证考前培训

培训天数:8天

目标听众

希望掌握项目管理的系统理论、方法和工具并获得 PMP 认证的各类企业管理人员、项目经理及项目成员等。

学员收益

通过 PMP5+3 认证考前培训,学员将掌握通过 PMP 考试需必备的全部项目管理理论知识、方法、工具、技术 及职业道德标准要求,从而顺利通过 PMP 考试。同时学员还能够真正提高项目管理意识,掌握整个项目生命周期的管理过程和方法,通过案例演练加深对项目管理理论工具的认识,并分享项目管理专家的宝贵经验,从而真正强化实际项目管理技能,成为管理项目的高手

- 项目管理的九大知识领域, 五大过程
- 范围管理、时间管理
- 成本管理、风险管理
- 质量管理、采购管理
- 沟通管理、人力资源管理
- 整体和变更管理
- 3 天考前模拟冲刺辅导,PMP 应试技巧辅导,模拟考试习题集讲解,PMP 考试重点、难点分析,题型分析与解题思路,答题技巧分析。

多项目管理

培训天数:2天

课程综述

随着企业的不断发展变化壮大,市场竞争的日益激烈,越来越多的企业需要同时运营和实施多个项目,以往单一项目的管理模式已不再适合于现代多项目的统筹管理的需要.如何建立起一整套新的组织层级的项目管理机制,应对多项目环境下的各种挑战已经成为企业的燃眉之急。易迪思 IT 管理学院的《多项目管理》针对多项目管理的特点,采用理论与案例分析相结合的授课方式,和学员共同探讨多项目管理的流程和方法。

目标听众

- IT 经理、主管
- 从事大中型项目管理的项目经理
- 负责企业项目管理办公室 (PMO) 的人员

培训纲要

- 多项目管理和单个项目管理的区别
- 多项目管理在企业项目管理体系中的定位
- 多项目管理流程
- 多项目管理组织结构
- 多项目管理主要方法和工具

学员收益

- 将项目与企业战略进行链接
- 建立项目统筹管理概念
- 了解项目管理总体绩效评估的方法
- 掌握识别多项目运作时的主要问题的方法
- 有效地对多项目进行管理
- 提高项目管理办公室的工作效率与价值

丁专业人才软技能系列

IT 专业人才软技能

从技术到管理

培训天数:2天

课程综述

企业经理人统计调查表明,70%以上的企业管理人员是从技术能力比较强的工程师中转型而来;特别是在IT、科技、研发密集的企业和部门中,技术人员转变为管理人员的比例高达95%。

然而技术工作与管理工作有着本质的区别,如何顺利地从技术走向管理?

如果你是一名"自然科学家型"管理者,随着管理工作的深入, 是否忽然发现自己熟悉的"人机对话"语言面对现实的管理环境 有些力不从心。你是否感觉到以下情况:

- 每天越来越忙,内心深处却越来越"空",忙碌了一天,停下来的时候却仿佛什么都没有做。
- 每天的工作总是无法按计划行事,不断被各种"突发事件"打断。
- 每天都要不断地与形形色色的人进行协调,并不断地与之周旋, 真是苦不堪言。
- 每天面对业绩与上级的压力,你的团队却战斗力不足,你总是 冲在最前面也是最先倒下。
- 今天是否还在怀念自己过去在"自然科学"领域的惬意和游刃 有余。
- 今天是否还在怀疑自己当初的转型决定是否值得。

易迪思 IT 管理学院的《从技术走向管理》针对的就是上述问题。产生上述困惑的一个重要原因就是缺乏一套系统管理的方法。所谓系统管理的方法就是四个字"人事相宜"。管人的学问在于了解人,人是善变的,就需要运用动态的管理方法,其中的分寸与尺度无法进行绝对的量化分析与研究。只能运用实证的方法进行研究并发现其中的"普遍规律"并最终用于你的管理实践中,加之不断的自我总结与提升,最终方可完成从一位"自然科学家"向优秀管理者的转变。

同时在本课程中还贯穿了"管理情境剧",是一门需要学员亲身实践、高度参与的体验式培训课程。这套"管理情境剧"以一位管理者每天遇到的典型事件为背景,学员通过担任团队中的不同角色,将所学的关键方法和工具用于剧中情境,运用学到的技巧去应对管理中碰到的问题,为你开启崭新的职业经理人大门。

目标听众

技术背景的管理者,资深技术人员,新经理

学员收益

- 掌握从技术走向管理的过程中要实现的转变
- 帮助这些经理提升领导力和教练能力
- 克服和预防角色转换中常见的问题
- 能够尽快地适应新的管理职位的要求
- 学会如何通过领导和管理员工来实现业绩目标

- 个性认知
- 角色定位
- 管理学概论
- 沟通:技术人员的工具
- 沟通迷思:与非技术人员进行沟通
- 建设团队的高速路
- 冲突管理
- 课程回顾

IT 专业人才软技能

汇报展示与演讲

培训天数:2天

课程综述

作为一名 IT 专业人士(IT 经理、IT 技术专家、IT 顾问、IT 项目经理或 IT 销售),你是否在汇报 / 演示 / 陈述 / 报告等 (即Presentation) 方面碰到过以下的困境呢?

- 不知如何着手构思逻辑严密而引人入胜的演示陈述思路
- 自己准备的幻灯片等视觉展现材料总是比较呆板、缺乏创意和 冲击力、或不够专业
- 在登台演示陈述时缺乏信心和激情,不擅长和听众有效互动

由于缺乏有效的演示陈述训练,IT 专业人士往往无法有效地传递自己想表达的意图,无法有效说服客户、上级或同事、合作伙伴、投资人采取自己期望的行动。"汇报展示与演讲"能帮您迅速摆脱上述困境,提高演示陈述技巧,清晰准确表述您的想法,从而推进职业发展。

学员将基于实际的演示陈述场景,运用"演示陈述六步法"进行演示陈述的谋篇布局规划、视觉表现设计和互动演绎演练。本课特点为理论高屋建瓴、案例丰富生动、实战全面真实。通过结构化可操作的方法、学员的参与互动和讲师丰富的实战经验,您将全面掌握演示陈述的方法和技巧,从而胜任各种类型和规模的演示陈述,使演示陈述获得更好效果、实现预期演示陈述目标。

目标听众

- IT 专业人员、项目团队成员、项目经理、IT 经理
- 其他相关 IT 人员

学员收益

- 有效地掌握分析演示陈述的目标和听众分析, 明确演示陈述的中心思想
- 系统地构思演示陈述要点、结构、故事线索和开头结尾
- 灵活而专业地运用图片 / 表格 / 框架 / 文本等视觉元素,并在配色 / 布局等方面完善优化
- 了解登台演示陈述和与观众互动的一些常用技巧

培训纲要

演示陈述总体介绍

- ●第一步:明确演示陈述目标: "AUDIENCE 法"分析听众:确定演示陈述主题 (Theme):
- ●第二步:编排演示陈述要点和故事线;遵循"SUCCESS原则"设计演示陈述细节;细节落实到每页 SLIDE;构思演示陈述开头和结尾
- ●第三步: 了解认知学习原理; SLIDE 的三要素; 掌握和运用图 / 文 / 表等视觉表达元素
- ●第四步: 视觉设计美学原则; 配色/动画/多媒体/母版设计等; 获得更好的视觉表达力
- ●第五步:演示陈述时口手眼身步的技巧,如肢体语言/目光/嗓音等
- ●第六步:与听众有效互动/问答的技巧
- ●结合实际案例,小组/个人实战演练



IT 管理

突围、实践



课程综述

CobiT (Control Objectives For Information and Related Technology),译为"信息及相关技术的控制目标",在 1996 年发布第一个版本的模型,2012 年已全面更新至 CobiT5。目前已成为国际上公认的最先进、最权威的信息技术管理和治理控制的参考框架。CobiT5 是建立在 CobiT4.1 的基础上,并通过整合其他重要框架(重要框架主要包括: ISACA 的 Val IT、Risk IT 及其他相关的国际标准)对 CobiT4.1 进行扩展而成。CobiT5 提供了一个组织 IT 治理的端到端业务视图,并反映出信息技术在创造业务价值时的重要作用。CobiT5 提供了全球广泛认可的原则、最佳实践、分析工具和模型帮助组织获得对信息系统的信任和依赖并从中产生价值。

本课程帮助大家了解如何在IT治理原则、策略和框架的指导下,利用控制目标模型,分别从融合规划与组织、开发获取与实施、交付服务与支持、监控评估与测评等过程进行控制、管理信息资源。提供高质量的信息以支持业务决策,通过IT的有效及创新使用完成战略目标并实现业务收益,将IT相关的风险保持在可接受水平,优化IT服务和技术的成本,支持符合有关法律、法规、协议和政策。

授课与演练的有机结合,学员与老师高度互动,充分的参与感,全面的思考,有效帮助您快速掌握 CobiT 实施中的核心流程和关键成功因素,为今后的运用奠定良好基础。

COBIT 基础

培训天数:2天

目标听众

企业 CIO ,各级 IT 经理,项目经理,资深 IT 人员,希望了解 IT 治理国际最佳实践的人员

学员收益

顺利完成本课程后,您将能够:

- 熟悉 CobiT 五个域及相关控制流程
- 了解 CobiT 的成熟度模型
- 参加 "CobiT 基础认证"考试
- 了解 CobiT 的架构和控制流程
- 借助 CobiT 成熟度模型,评估自己企业的 IT 控制管理目前在业界所处的位置,以及未来努力的方向。
- 有能力获取 CobiT 基础认证

- IT 治理及 CobiT 概述
- 评估指导与监控 (EDM, Evaluate, Direct and Monitor)
- 融合规划与组织 (APO, Align, Plan and Organise)
- 建设获取与实施 (BAI, Build, Acquire and Implement)
- 交付服务与支持 (DSS, Deliver, Service and Support)
- 监控评估与测评 (MEA, Monitor, Evaluate and Assess)
- 其他治理管控相关资源

课程综述

正如信息系统具有潜在的投资回报一样,信息系统同样具有潜在的风险。IT 与业务的融合,在带来企业效率提升和持续竞争力的同时,也加剧了业务可能面临的风险。信息系统任何细微的变故,都有可能导致业务流程完全失效。正因为如此,IT 风险管理受到了越来越多企业高管层特别是 CIO 的关注。

一定程度上,CIO 所面对的管理,更多的是对各种"可能性和不确定性"即"风险"的管理。本课程一改通常风险管理课程"为失败做计划(Plan for Failure)"的主观方向,转变为"为成功做计划(Plan for Success)"的客观引导,通过分享企业IT管理的成功个案,与学员共同探讨、总结在动态企业环境下IT 风险管理策略、管理方法及常见问题,帮助企业构建IT 风险管理模型,确保风险管理的措施能落到实处。

IT 风险管理

培训天数:2天

目标听众

- CIO/CTO
- 企业架构师
- 战略规划部门的高级管理人员、部门经理
- 风险管控人员

培训纲要

- 风险管理的定义及与业务流程的融合
- 风险管理的流程
- 如何定义范围
- 核心流程 / 资产 / 活动识别
- 风险评估方法
- 风险控制及接受
- 持续的风险管理
- 业务连续性管理

学员收益

- 掌握风险和风险管理流程的要素
- 明确开始风险管理的最佳时机
- 掌握分析风险的工具及应对风险的策略
- 明确风险分析的关键

业务连续性管理实践

培训天数:3天

课程综述

BCM (Business Continuity Management, 业务持续管理)是一套完善的综合管理流程,它通过对潜在的灾难和危机加以分析评估,确定其对企业和组织机构可能造成的威胁,从而建立一套有效的响应、业务和连续性的恢复计划,提高企业的风险防范能力,防止或减少灾难事件给企业和机构带来的损失。

本课程结合 2007 年11月发布的 BS 25999 标准,介绍 BCM 的技能、知识、流程管理方法,并通过案例分析和课堂练习来使学员充分理解和掌握业务连续性管理步骤要领,并分享行业业务连续性管理的实践经验。

目标听众

- 企业架构师
- 业务持续管理人员
- 风险管控人员
- 数据中心相关人员

培训纲要

- 业务持续性政策、方案管理与文化
- 理解组织
- 制定 BCM 战略
- 开发及实施 BCM 响应计划
- 演练、维护和评审回顾
- 开发及实施 BCM 响应计划
- 演练、维护和评审回顾

学员收益

- 系统学习业务持续管理的专业惯例
- 了解进行风险评估与业务冲击分析的技能和方法
- 提高业务持续计划的编制、执行及维护能力
- 掌握计划及进行演练与测试的方法
- 分享 HP BCM 实践经验

IT 服务管理精要 (ITIL V3)

培训天数: 3天

课程综述

ITSM 精要是易迪思 IT 管理学院 IT 服务管理系列课程中的入门课 与必修课。课程针对信息主管,全面阐述一套全球认可的、极具 权威的 IT 服务管理方法论、流程与实践模型,并配以丰富的实战 案例分析,共同理解破解信息服务管理经典难题的最佳实践。

如: IT 组织如何从技术管理转向服务管理? 如何做好 IT 管理整体规划? 从哪里开始再造管理流程? 国内外有何可借鉴的最佳实践等等。

本课程还贯穿一套风靡国外、跌宕起伏的沙盘演练,仿真模拟IT部门的运作,生动形象地将ITSM的思路融会贯通其中。学员亲身经历业务主管、业务人员、信息主管、资深IT人员的角色,团结协作,改进IT运作流程与服务,帮助学员切身体验如何实现IT管理从无序到有序的转变,把握与业务部门建立有效沟通的最佳方法,最终实现成本与高性能间的相互平衡,而这其中当问题个个被击破所带来的成就感将给学员留下难忘的印象和启迪。

沙盘演练过程简介:

IT 服务管理沙盘演练,是为提高 IT 管理培训效果,专门开发的一个培训工具。在全球 IT 管理培训领域,独树一帜。

您和您的学习伙伴将组成一个一级方程式赛车团队,团队中有各部门和各方面的人员,有业务方:赛车工程师;业务领导:领队;有 IT 部门,并被区分成了一线二线人员;还有 IT 经理人员。

团队的目标是参加 F1 比赛并争取好的收入。F1 比赛是高科技的比赛,IT 系统在后台支持着比赛的运转,IT 系统一旦出问题,会极大的影响成绩。团队必须通过诊断模拟 IT 环境中的突发事件和故障、设置优先级并使用 ITSM 流程修复这些事件和故障,为 IT 应用提供支持。为进一步提高车队成绩,需要做好服务战略规划和服务设计,还要考虑新的服务如何高效流畅地转换到生产环境…。团队的比赛成绩取决于 ITSM 流程的使用情况。模拟课程中的业绩指标反映了企业的业绩如何随 IT 运营的成熟而提高。所以,IT 服务管理是成功的关键!

沙盘演练一共进行 3 轮比赛, 每轮比赛会分成服务战略及设计阶段和服务运营两个阶段完成。每轮比赛结束后,团队要共同探讨和总结,并且联系实际工作进行思考,教师进行深入的点评和相应知识的讲解。随着模拟课程的深入,学员将逐步了解和应用 ITSM 工具和流程,以便团队在下一场比赛中能够取得更好的成绩。IT 服务管理及其关键要素的讲解,将和赛车的沙盘演练穿插进行,保证使学员能够了解和掌握 ITSM 的核心知识,并能够运用 ITSM 流程提升 IT 管理。

目标听众

- 企业 CIO、各级 IT 经理、主管
- 项目经理
- 资深 IT 人员

学员收益

本课程将知识体系与案例演练有机结合,学员与老师高度互动,充分参与。全面的思考将有效帮助学员快速掌握ITSM实施中的核心流程与关键细节:

- 学习国际标准的 IT 服务管理先进理念
- 把握基于生命周期的 IT 服务改进
- 了解 IT 组织高效有序运行的关键成功因素
- 有资格、能力参加 ITIL 国际认证考试

- 服务概览
- 持续服务改进
- 关键的原则模型和概念
- 服务战略
- 服务生命周期
- 服务设计
- 服务运营
- 技术与体系架构
- 服务转换

发布控制与确认 (ITIL V3)

培训天数:2天

课程综述

在IT服务管理的生命周期中,服务转换是IT服务管理的核心阶段之一。在现实工作中由于服务转换体系考虑不当,经常造成灾难性后果。本课程将详细介绍与服务发布、控制和确认有关的活动、功能、方法及角色职责,并阐述服务发布、控制和确认对成功服务转换所起的重要作用,及其与服务生命周期中其他流程的相互关系。本课程还详细介绍了如何衡量、改进服务的发布、控制和确认,及这些流程面临的各种挑战、风险和关键成功要素,以便建立卓越服务转换体系。

目标听众

- CIO、IT 经理和主管,IT 运营主管
- 希望深入了解发布、控制与确认模块相关的流程以便在组织 内提升 IT 服务质量的专业人士
- 具体从事变更管理、发布和部署管理、资产和配置管理、知识管理、服务检验和测试、服务评价等工作的 IT 人士

认证考试前提条件:

- 至少 2-4 年的 ITSM 相关工作经验
- 拥有1个或多个如下证书
 - --ITIL V3 Foundation Certificate in IT Service Management
 - --ITIL V2 V3 Foundation Bridge Certificate
- 参加考试的人员应该至少进行了不少于 12 个小时的 个人学习

学员收益

- 深入理解和掌握如何在组织内持续改进服务发布、控制和确认
- 深入学习相关流程活动设计的不同方法
- 确定与其它 IT 服务管理流程的联系,提升整体管理效率
- 掌握发布、控制和确认流程如何不断保障和改善服务转换的质量
- 为考取 ITIL V3 的"服务发布、控制和确认"认证作准备,考试合格可获取 4 个学分

- 服务管理概览
- 服务转换的原则
- 服务转换流程:
 - -- 变更管理
 - -- 服务发布和部署管理
 - -- 服务检验和测试
 - -- 服务资产和配置管理
 - -- 知识管理
 - -- 请求履行
 - -- 服务评价

- 服务发布、控制与确认流程的角色和职责
- 技术和实施要考量的相关因素
- 挑战、风险和关键成功要素?常规的服务行为
- 持续服务改进
- 复习和模拟考试

计划确保与优化 (ITIL V3)

培训天数:3天

课程综述

本课程属于 ITIL V3 "能力模块"四门课中的一门,对应 PP&O(Planning ,Protection and Optimization)的认证考试。5 天的课程基于 ITILV3 的服务管理生命周期,介绍了与服务战略和服务设计阶段相关的术语、流程、结构、角色,职能和活动。针对服务运营角色群的流程和角色,提供了方向性指导,向学员介绍了 ITIL 的最佳实践,以此直接指导和提升用户的日常 IT 服务工作。

目标听众

- CIO, IT 部门经理、IT 规划设计人员、IT 主管、IT 流程管理人员等希望深入了解 ITIL 中有关"计划、确保与优化"知识及其如何在组织内持续提升 IT 服务质量的 IT 人士
- 在组织中已经采用了 ITIL,并负责不断进行宣传和持续改进 服务流程的 IT 专业人员
- 参与容量管理,可用性管理, IT 服务持续性管理,信息安全 管理,需求管理和风险管理等流程的 IT 人员,希望提高其 业务能力
- 希望考取 IT 服务管理领域的 ITIL? EXPERT 认证的人员, 这是考取该认证的必要模块之一。

前提条件:

- 至少 2-4 年的 ITSM 相关工作经验
- 拥有 ITIL V3 Foundation 证书 (ITIL Version 3 Foundation Certificate, 或者 ITIL Version 2 Foundation Certificate
 加上 ITIL V3 Foundation Bridge Certificate)

- 报名者已经提前阅读了 ITIL V3 的 5 本核心出版物,尤其是服务设计这本书。
- 参加认证考试的人员应该进行了不少于 12 个小时的个人学习,尤其是服务设计这本书。

学员收益

- 深入了解"计划、确保和优化"相关的活动、职能和方法,及其流程的角色和职责
- 认识容量、可用性管理作为一种能力,帮助实现成功的服务设计
- 认识到 IT 服务连续性管理作为一种能力帮助支持所有业务的持续性管理
- ▶ 认识到信息安全管理是公司 IT 治理总体架构的一部分
- 掌握"计划、确保和优化"所涉及到的技术和执行层面的因素,及其面对的挑战、风险和关键成功要素
- 获得 ITIL V3 的 PP&O 证书,为最终取得 ITIL V3 专家证书积累 4 个学分

- 服务管理作为实践
- 服务设计流程(目标、目的、对象、范围、业务价值、 策略、原理、概念、活动、方法、技术、触发器、 输入、输出、接口和指标):
 - 容量管理
 - 可用性管理
 - IT 服务连续性管理
 - 信息安全管理
- 服务战略流程(概念、活动、接口、方法和技术):
 - 需求管理
- 贯穿整个服务设计阶段的挑战、关键成功要素、 风险、流程间的关系

- 计划、确保 & 优化的角色和职责
 - 识别执行容量、可用性、IT 服务连续性、信息 安全管理流程的关键角色 / 功能的职责
- 计划、确保和优化 IT 服务要考虑的技术和 实施要素
 - 与技术相关的常规要求、评价标准和好的做法
 - 执行这些流程的挑战、关键成功要素和风险
 - 如何规划、实施服务管理技术

运营支持与分析 (ITIL V3)

培训天数:2天

课程综述

随着企业的业务对 IT 的依赖越来越高,面对业务部门不断攀升的 IT 运营支持服务质量要求,IT 管理者必须建立完善、主动和可持续优化的 IT 服务运营支持和分析流程体系。本课程详细阐述了如何综合运用运营支持与分析流程、行动和功能以实现卓越运营的目标。掌握服务的运营支持与分析如何与其他 ITIL 流程良性互动。并介绍了如何衡量、改进 IT 服务运营支持和分析,及这些流程的挑战、风险和关键成功要素。

目标听众

- CIO、IT部门经理和主管,IT运营主管
- 希望深入了解与设计 IT 运营支持和分析管理有关知识的管理 人士,以便在组织内持续提升 IT 服务支持质量
- 执行 IT 运营支持和分析流程等任务的资深 IT 人士
- 对服务运营支持管理感兴趣的其他 IT 经理

认证考试前提条件:

- 至少 2-4 年的 ITSM 相关工作经验
- 拥有1个或多个 ITIL Foundation 证书
 ITIL Version 3 Foundation Certificate, 或者 ITIL Version 2
 Foundation Certificate 加上 ITIL V3 Foundation Bridge
 Certificate ITIL Service Desk, Incident and Problem
 Management Practitioner
- 参加考试的人员应该至少进行不少于 12 个小时的个人学习

学员收益

- 深入理解和掌握如何在组织内持续改进 IT 服务运营支持
- 掌握如何更加积极地向用户提供主动式支持服务
- 深入了解如何设计组织相关的服务运营支持流程
- 掌握各服务运营功能模块如何保障和持续提升运营支持服务质量
- 为考取 ITIL V3 的"服务支持和分析"认证作准备,考试合格可获取 4 个学分

- IT 服务管理简介
- 服务运营概要
- 服务运营流程:
 - -- 事件管理
 - -- 故障管理
 - -- 请求履行
 - -- 问题管理
 - -- 访问管理
- 常规的服务运营行为

- 服务运营功能:
 - -- 服务台
 - -- 技术管理
 - --IT 运营管理
 - -- 应用管理
- 服务运营角色和职责
- 服务运营组织架构
- 技术和实施要考量的相关因素
- 挑战、风险和关键成功要素
- 复习和模拟考试

服务生命周期管理 (ITIL V3) 增

培训天数: 3天

课程综述

本门课程是在学习完服务周期或者服务能力模块后,获取 ITIL V3 专家证书的最后一门课程。该课程能够整合了 ITIL V3 的 5 核心 出版物所涉及的内容,更加关注与在具体业务中的应用,和管理中所存在的问题,综合 IT 服务管理所考虑的目标、流程、职能及活动。还会关注流程与流程之间的接口与相互关系,及行业应用的补充辅助信息。

目标听众

- CIO, IT 部门经理和主管, IT 运营主管
- 参与 IT 服务管理,并需要了解相关概念、流程、活动及职能的相关管理人士
- 希望进一步探讨 ITIL V3 核心生命周期在运营及管理层面相关问题的人员
- 希望获取 ITIL V3: Managing Across the Lifecycle 认证或取得 ITIL V3 专家证书的人员

前提条件:

- 至少 2-4 年的 ITSM 相关工作经验
- Foundation Certificate 加上 ITIL V3 Foundation Bridge Certificate)
- 报名者已经提前阅读了 ITIL V3 的 5 本核心出版物

学员收益

- 全面了解流程间及职能职责和角色的相互关系
- 了解实施 IT 服务管理时所考虑的组织文化等因素
- 更好地做好组织的服务评测
- 获得 ITIL V3: Managing Across the Lifecycle 证书,为最终取得 ITIL V3 专家证书积累 5 个学分

- IT 服务管理的业务及管理性问题
- 战略变革管理
- 风险管理
- IT 服务管理的计划与实施
- 理解组织挑战

- 服务评测
- 行业补充指导及工具
- 复习及模拟测试
- 考试

服务提供与协议 (ITIL V3)

培训天数:2天

课程综述

如何准确了解、定义和量化组织的服务需求和内容、如何具体描述服务质量要求、如何准确了解 IT 组织的服务能力和服务成本、如何把控和建立双赢的外部供应商管理体系?本课程介绍了如何具体向业务部门提供规范、专业、灵活、量化的 IT 服务,教您如何准备、维护,以及与客户协商服务级别协议,使您与业务部门之间建立起基于服务级别协议的合作关系。

并协助您实施服务组合管理,发布服务目录,帮助 IT 部门更好地了解业务需求,业务部门更好地了解 IT 服务能力,找到 IT 服务需求与 IT 服务提供能力的平衡。协助建立国际标准化的 IT 服务财务管理流程,构建成本模型,科学地计算 IT 服务的投资回报、核算及收费结算。本课程还介绍了服务提供与协议如何与其他 ITIL 流程良性互动。

目标听众

- CIO, IT 部门经理和主管,IT 运营主管
- 希望深入了解与设计服务提供和协议管理有关知识的管理 人士,以便在组织内持续提升 IT 服务支持质量
- 具体执行服务组合、服务目录、服务级别、需求管理、供应 商管理、财务管理、业务关系管理等任务的资深 IT 人士, 并希望提升业务能力
- 对服务提供与协议感兴趣的其他 IT 经理

前提条件:

- 至少 2-4 年的 ITSM 相关工作经验
- 拥有1个或多个如下证书:
 ITIL V3 Foundation Certificate in IT Service Management
 ITIL V2 -V3 Foundation Bridge Certificate
- 报名者已经提前阅读了 ITIL 的 5 本核心出版物: 服务战略、服务设计、服务转换服务运营、持续服务改进
- 参加认证考试的人员应该进行了不少于 12 个小时的个人学习

学员收益

- 深入理解和掌握如何在组织内持续改进和优化服务提供与服务协议流程,以及相应的职责和角色
- 掌握如何设计和组织展开服务组合、服务目录、服务级别、需求管理、供应商管理、财务管理、业务关系 管理等流程
- 详细掌握在组织中服务提供与服务协议如何保障和持续提升 IT 服务质量
- 为考取 ITILV3 的"服务支持和分析"认证作准备,考试合格可获取 4 个学分

- 课程简介
- 需求管理
- 职责和角色
- 服务组合管理
- 供应商管理
- 技术和实施要考量的相关因素

- 服务目录管理
- 财务管理
- 常规的服务行为
- 服务级别管理
- 业务关系管理
- 持续服务改进

构建高可用服务

培训天数:2天

课程综述

IT 的迅猛发展,使得越来越多的企业的竞争能力高度依赖于 IT, IT 服务的短暂中断都可能造成企业的巨大损失。面对业务部门对 IT 服务的可用性日趋高涨的要求,IT 管理者如何追求"永续运行"? 面对高度复杂的系统,我们是否能清晰的把握系统的可用性、可靠性、可维护性? 我们怎样才能有效地做好主动预防和积极响应,为企业构建高可用的 IT 服务? 本课程将从了解业务对服务的可用性要求入手,通过有效的可用性分析设计、全面及时的监控,从 服务的整个生命周期保证为业务提供高可用的服务。

目标听众

- 企业 IT 经理、主管
- 负责 IT 服务设计、运营的专业人员

学员收益

- 掌握服务可用性、可靠性、可维护性的关键因素
- 掌握服务可用性分析、设计的有效方法
- 对服务可用性进行有效监控与报告
- 有效应对服务中断可能导致的危机

- 高可用服务概览
- 了解业务对服务可用性需求
- 服务可用性分析方法
- 服务可用性设计关键要素
- 有效监控、分析和报告服务可用性
- 制定服务可用性改进计划

基于 DevOps 业务视角沙盘演练

课程综述

易迪思(中国)培训中心作为 EXIN 国际信息科学考试学会的 合作伙伴,特为广大客户谋求长远发展及价值提升,提供基于 DevOps 业务视角沙盘演练课程

DevOps 是"开发"和"运维"这两个词的缩写。DevOps 是一套最佳实践方法论,旨在在应用和服务的生命周期中促进 IT 专业人员(开发人员、运维人员和支持人员)之间的协作和交流,最终实现:

- 持续整合: 从开发到运维和支持的轻松切换
- 持续部署: 持续发布, 或尽可能经常的发布
- 持续反馈: 在应用和服务生命周期的各个阶段寻求来自利益相关者的反馈

该认证不仅关注理论知识,更加关注实践技能的培养和考察,使 DevOps Master 能够成功地将 DevOps 应用于一个企业团队中, 并促成 DevOps 原理被组织广泛采用和实行。该认证联合了在 DevOps 工作领域的专家共同创建而成。

目标听众

EXIN DevOps Master 认证体系的目标人群是那些希望能够掌握 ICT 管理最新发展动态的所有专业人员。在 DevOps 团队中工作的任何人员,或正考虑转向 DevOps 的企业及该企业内的人员,都将受益于 EXIN DevOps Master 认证项目。

目标群体包括(不限于):

应用或服务产品经理

敏捷项目经理

Agile Scrum Master

项目经理

测试工程师

测试经理

IT 服务经理 流程经理

精益 IT 从业人员

学员收益

对企业

- 提升产品 / 服务交付的质量与效率
- 通过响应变化提升客户价值
- 减少瓶颈

对个人

- 证明你的知识与技能
- 待遇及公司满意度提升
- 持续的学习与改进
- 成为 DevOps 的推动者

- 如何在现实工作中应用 DevOps 指导思想?
- 如何在按服务级别协议(SLA)中的要求与按计划交付 IT 项目之间找到平衡点?
- 感受如何通过 DevOps 为您的业务带来可观的价值?
- 如何提高 IT 部门的效率和效益?
- 如何在您的团队中创建更好的合作氛围和默契?
- 在 DevOps 环境下如何提高软技能?
- 如何展现业务部门在 IT 项目取得成功中所扮演的重要职责?



IT 实践

研讨、实施



企业架构与规划系列

企业架构与规划系列 IT 战略与规划

培训天数:2天

课程综述

IT 战略规划是信息主管的主要职责之一,IT 战略带来的影响是全 局的、持久的,IT战略规划应慎重严谨地进行。但在越来越强调 信息管理服务的今天,企业的竞争态势和市场环境,逼迫着企业 的组织结构、运作形式处于不断的调整中,给 IT 战略的规划带来 了很大的难度。

- 如何才能高瞻远瞩做好 IT 战略规划?
- 规划该如何实?
- 与业务部门如何保持有效持续的沟通?

本课程系统地介绍了 "企业 IT 战略规划五步法 ", 向学员展现了 企业 IT 战略制定的全过程。课程通过这套行之有效的思路与方法, 并结合多年的成功经验与实践案例,使学员逐步理解企业业务发 展与 IT 建设的内在联系。课程在极具互动的教学环境下,帮助学 员掌握制定 IT 战略的方法与流程,并最终能够针对不同的企业发 展要求,制定并执行推动企业发展的 IT 战略。

目标听众

- 负责 IT 战略规划工作的企业总经理、副总经理
- 企业 CIO、IT 经理、主管
- 业务涉及 IT 整合的相关业务经理
- 希望深入了解与 IT 规划相关实用知识的管理人员
- 负责企业 IT 规划的资深 IT 人员

学员收益

通过学习,学员将建立完整的企业 IT 视角,并总体提升其 IT 战略规划能力:

- 掌握组织 IT 战略规划思路与方法
- 了解企业在制定战略规划中需考虑的要素
- 掌握规划的控制与落实
- 学习 IT 与业务高效整合的方法
- 提升与业务部门间的有效沟通
- 提升企业 IT 投资回报率

- 业务与 IT 整合方法论和流程
- 业务与 IT 整合评估方法
- IT 远景与规划
- 业务 信息 应用 架构的分析途径
- 规划设计与实现
- 变革管理

企业架构与规划系列

IT 架构思维(ITSA)

培训天数:2天

课程综述

IT 架构 (IT Architecture) 是一个信息系统最本质、最统一的概念组合,是IT 系统为解决关键业务问题而在运营环境中的有效部署。今天,如何整合企业内部 IT 系统,使之相互协作,与业务需求保持一致是当前企业 IT 组织管理者所关心的热门课题。

《IT 架构设计》针对这一课题,通过介绍 IT 战略与架构设计方法 与实践,向学员介绍成功搭建企业 IT 解决方案架构的思维方式、 高效手段与有效途径,成为具备全新管理理念与视野的 IT 架构设 计师。

本课程介绍了ITSA 解决方案架构设计理念与方法,它不仅是一套严谨的理论体系,更有一套行之有效的流程和模板来辅助利益相关者设计解决方案架构,适用于不同类型的组织与环境,学员可通过学习,迅速掌握设计、描述 IT 架构的方法与流程,并在互动教学中充分体会如何通过有组织的头脑风暴来得出解决方案架构的原则,并在利益相关者之间达成共识。同时通过解决方案蓝图,最终转换成项目集合,交给实施团队以付诸实践。

目标听众

- 负责企业 IT 战略与架构规划的 CIO、IT 经理
- 参与企业 IT 架构规划和设计的人员
- 负责或参与企业 IT 解决方案架构设计的资深人员

学员收益

- 掌握构建 IT 架构的思维方式与流程
- 了解 IT 解决方案的架构方法
- 加深对 IT 架构战略意义的理解
- 分享 IT 架构模型与成熟经验
- 了解 IT 架构与解决方案间的关系和区别

培训纲要

第一天

- 架构的定义和定位
- 解决方案架构
- ITSA 架构设计方法论
- 架构要素
- 原则 (Principle) 及其属性
- 选择合适的议题 (Topic)

第二天

- 定义模型
- 识别和定义标准
- ITSA 架构概念的设计
- ITSA 架构蓝图的使用
- 架构师的职业发展与架构服务介绍
- 企业架构框架 TOGAF 介绍及其他新方法论扩展

企业架构与规划系列 IT 系统架构设计

培训天数:2天

课程综述

IT 系统构架,是对已确定的需求的技术实现构架。系统架构师, 作为项目的总设计师,负责设计系统整体架构,需要考虑从需求 到设计的每个细节,把握整个项目,使设计的项目尽量高效率、 易开发、易维护,且易扩展;系统架构师的工作在于针对不同的 情况筛选出最优的技术解决方案,而不是沉在具体实现细节上。 优秀的系统架构师需要掌握技术的发展趋势及技术之间的差别, 清晰了解实施中可能遇到的风险及应对,及实施某种技术可能的 总体成本等方面的管理能力。

本课程设计从IT系统性和实用性出发,结合多年IT系统架构设 计实战经验,为学员教授 IT 系统架构设计的整套知识体系,包括 架构设计原则、设计模式、设计方法及主流架构技术。从而有效 提升学员的系统架构设计能力。

目标听众

负责架构规划的 IT 经理、IT 系统架构师及资深 IT 人士

学员收益

- 掌握企业有效运行的 IT 系统架构设计的关键因素
- 识别进行面向服务的基础架构设计需要的资源
- 掌握 IT 系统架构设计各层面必备的知识及选择标准

- 系统架构概览
- 面向服务的基础架构
- 系统架构设计
- -- 物理服务
- -- 虚拟服务
- -- 基础架构服务

大数据系列

大数据系列

大数据精要

培训天数:2天

课程综述

随着企业信息系统的快速成长,多种数据源所产生的大量数据如何发挥其价值是 IT 组织均需要考虑的问题。在大数据热潮的驱动下,越来越多的企业发现通过对数据的重新认识并结合新兴技术手段,从而发掘出更多影响着企业发展的巨大价值。

本课程在 2 天内从理念开始,全面阐述了大数据的特性、与新兴技术的关联、主要的技术平台到如何实现最佳的数据管控。通过综合全面地剖析大数据,帮助企业的 IT 组织深入理解大数据的特质并合理规划如何在企业中应用大数据。

目标听众

- CIO/CTO
- 企业架构师
- 大数据分析师
- 需要深入了解企业数据治理的 IT 人员

培训纲要

- 大数据综述
- 大数据与新兴技术的结合
- 数据分析 商业智能基础
- 大数据分析的技术与工具
- 大数据管控。大数据路线规划

学员收益

- 理解大数据的特性
- 深入领会大数据与商业智能的关系
- 理解大数据分析的主流技术及工具平台
- 学习在 IT 组织中如何合理的数据管控
- 指导企业结合现状来合理规划大数据战略

如何抽取高质量需求

培训天数:2天

课程综述

本课程从多角度对项目需求中的关键问题进行讨论,明确项目干系人的角色与职责,帮助学员掌握需求开发及管理的方法,了解与需求相关的风险及应对。使项目的需求在受控的状态下发生变化,而不是随意变化。

目标听众

- 需求分析师
- 从事大中型项目管理的职业项目经理、需求分析员、 系统开发人员、系统测试人员、开发和测试经理

学员收益

- 提高项目需求开发与管理的能力
- 在开发早期改进项目需求的质量,减少返工和提高生产率
- 如何让需求正确反映客户的业务目标
- 掌握需求开发的方法
- 了解项目需求管理的策略
- 通过控制范围扩大和需求变更来确保项目目标的实现
- 了解需求开发的难点及相关的风险
- 分享 HP 项目需求管理的实践经验

- 项目需求的主要特征及分类
- 需求开发的方法论
- 如何做好需求的开发
- 相关的需求递交物文档
- 项目需求的质量属性
- 如何设定需求的优先级
- 映射:从需求到项目规划,从需求到设计开发,从需求到测试,从需求到验收
- 项目需求的相关风险
- 如何做好需求变更的风险管理

课程综述

越来越多的数据显示,仅仅具有技术的知识和项目管理的知识, 来成功的管理和实施大型复杂的项目是远远不够的。业务需求是 项目的基础,只有准确了解客户的需求,并以之为基础,我们才能 在预算内按时提交高质量的对客户有用的产品。

而业务需求的管理也许是最困难,最关键,最容易出错和最需要 沟通的一个环节,它的模糊性、不确定性、变化性和主观性的特点, 使需求管理更具复杂性。只有将项目管理方法和和业务的需求分 析方法有效的集成,在业务需求和技术解决方案之间建立起有效 的沟通,从而充分确切的理解业务环境及其真正需求,创建项目 设计和实施团队能清晰理解的标准的业务需求分析和管理文档, 最终提高项目的成功率。

《业务分析精要》课程从各个角度对业务需求分析的关键问题进 行讨论, 明确业务需求分析的角色与职责, 掌握业务需求分析、 需求开发及管理的方法,了解与业务需求相关的风险及应对。

业务分析精要

培训天数:2天

目标听众

- IT 经理、主管
- 从事大中型项目管理的职业项目经理、业务需求● 了解行业务需求分析师的责任 分析员,客户与用户,系统开发人员,系统测试人员, 开发和测试经理
- 项目团队成员及组织项目负责人

培训纲要

业务分析的主要概念

- 定义在业务解决方案生命周期 (BSLC) 中业务需求● 需求分解、需求建模 分析的交付物
- 业务分析专家的主要角色和责任
- 探讨业务需求分析的主要问题

战略规划与企业分析

- 标识高级别业务需求
- 创建产品的愿景
- 定义项目的范围并获得协议

需求开发

- 需求干系人分析
- 标识需求的来源、需求开发的目标及主要挑战
- 需求开发的主要工具

学员收益

- 掌握业务需求分析的基本概念和方法
- 了解业务需求分析的主要活动和策略
- 掌握业务需求的获取、分析和管理的方法和工具
- 了解业务需求开发的难点及相关的风险
- 分享业务需求分析的实践经验

需求分析

- 需求可行性研究、风险评估
- 需求优先级

需求管理

- 需求规划及需求基准
- 定义需求变更控制流程
- 讨论变更的影响和影响分析

需求验证和确认

- 定义验证的目的、需求验证技术
- 制订验证的流程
- 定义确认的目的、需求确认的技术
- 制订确认流程

需求验证与确认

培训天数:2天

课程综述

行业研究显示:需求错误在项目工作中是最常见和最昂贵的缺陷。 在项目的设计和建设阶段,需求常常不能被明确的解释。本课程 学习的方法和过程用于在项目的生命周期中尽早避免需求的错 误,或者及时检测并修复错误。

通过实施需求验证和确认过程,可以有效降低需求的错误、冲突和缺陷,提高客户的满意度。

本课程还将讨论如何编制高品质的需求管理的文档和模型,您将 学习如何通过建立一个健全的流程环境,来实现对业界标准的遵 守,以及如何通过矩阵创建需求追溯过程,如何使用案例和定制 测试过程的基本元素以适应各种环境。

关键概念

- 定义验证和确认的交付物
- 了解成熟的质量规范如何减少和处理项目的风险关键的技巧
- 使用验证和确认过程模型了解需求的流向
- 检查需求文档中有无优质需求
- 掌握可追溯性在需求、交付主要活动

目标听众

业务分析师及相关人员,如项目经理、质保经理、项目客户、技术负责人、系统工程师

学员收益

- 了解业务分析师的责任,以及关键的验证和确认 交付物
- 了解关键的测试文档
- 成功地使用验证和文档编制技巧传递设计的需求
- 掌握如何选择和完成评审过程,确定验证的测 试技巧
- 掌握分析功能性和非功能性的验证测试技巧
- 掌握从业务案例到测试计划的需求的可追溯性
- 掌握规划和管理测试计划的方法
- 学习建立成功的外包关系

培训纲要

关键的交付物

- 定义关键的测试文档和术语,创建项目术语表
- 创造测试计划的方法,以适应开发环境
- 领导用户的验收测试,从而确认产品的需求

测试类型

- 比较和对照测试方法,以及它们如何支持项目 的目标
- 白盒、黑盒、回归测试和用户文档测试

使用案例设计模型

- 使用案例与设计模型间的可追溯联系
- 规划需求确认的交付物
- 定义可用于测试案例的使用案例元素
- 为补充需求实施附加的测试案例

定制验证和确认过程

- 确定不同的配置管理,以管理需求的变更
- IT 开发的阶段划分方法
- 了解团队成员之间的关键过程步骤和界面
- 定义关键的规章制度
- 管理用户验收过程
- 管理外部客户的关键特征

软件工程系列

软件工程系列

课程综述

本课程通过实际案例讲授软件测试团队所扮演的重要角色。着重讲述了测试团队架构,测试需求分析和划分,测试计划和策略的制定,软件测试方法介绍和分析,性能测试,自动化测试技术,以及不同行业所特有的测试方法和策略。让学员深切感受到软件测试的重要性和必要性,掌握测试管理的主要流程及相关的方法。

软件测试管理

目标听众

- 软件测试工程师和质量管理工程师
- 软件企业的测试主管、测试经理、质量管理经理
- 其他相关软件项目管理人员和开发人员

培训纲要

- 系统地掌握软件测试的方法和技术
- 有效地构建合理的软件测试团队
- 深入了解和学习 软件测试流程及其精髓
- 了解目前先进的自动化测试工具
- 分享成功项目的测试经验和结果分析

学员收益

- 掌握性能测试流程实施步骤
- 了解性能测试业务模型的建立方法
- 了解测试工具原理、架构及主流测试工具介绍
- 掌握性能测试结果分析方法与策略



2018 IT 管 理 手

400 818 8020 www.eddic.cn

课程主题	天数	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10 月	11 月	12 月
敏捷管理													
敏捷需求管理	2天	22-23		19-20	22-23	21-22	18-19	30-31	27-28	17-18	22-23	19-20	
项目管理系列													
项目管理精要	2天	18-19	27-28	26-27	23-24	29-30	25-26	13-14	20-21		13-14	19-20	24-25
Prince2 基础认证考试培训	3天	15-17	23-25		14-16	18-20		14-16		22-24		23-25	
Prince2 从业者资格认证考试培训	2天	18-19	26-27	12-13	17-18	21-22		17-18		25-26		26-27	
组织级项目管理	2天	16-17		24-25	20-21	12-13			27-28		22-23		10-11
项目经理领导力与沟通技能	2天	28-29		6-7		5-6	11-12		12-13				22-23
PMP 认证考前培训	8天	16-17			9-10			16-17			15-16		
多项目管理	2天		18-19		15-16	13-14	24-25	29-30	19-20		21-22		16-17
IT 专业人才软技能													
从技术到管理	2天	16-17		13-14		19-20		10-11		7-8	6-7		9-10
汇报展示与演讲	2 天	23-24	26-27	12-13	27-28	12-13			12-13		29-30	5-6	
审核与控制: 搭建合理的报表结构	2天			26-27		19-20			5-6	10-11		12-13	
内控系列													
COBIT 基础	2天	28-29	26-27	13-14		5-6		24-25		7-8	14-15		10-11
IT 风险管理	2天		20-21		13-14	21-22			20-21			19-20	
业务连续性管理实践	3 天	15-17		11-13	22-24		17-19		26-28		28-30		2-4
IT 服务管理实践系列										_			
IT 服务管理精要 (ITIL V3) 培训	3 天	22-24		18-20	15-17	13-15		24-26	5-7	16-18	7-9		16-18
发布控制与确认 (ITIL V3)	2天			18-19		27-28		22-23		17-18		25-26	
计划确保与优化 (ITIL V3)	3天		27-29		20-24		24-26		19-21		28-30		23-25
运营支持与分析 (ITIL V3)	2天	16-17			9-10		18-19			24-25		12-13	
服务提供与协议 (ITIL V3)	2天		28-29	26-27	29-30		25-26		27-28		29-30		22-25
服务生命周期管理 (ITIL V3)	3天			11-13		27-29		14-17		16-18		18-20	
构建高可用服务	2天	30-31	27-28		23-24		11-12		13-14	17-18		26-27	
企业架构与规划系列													
IT 战略与规划	2天	16-17		19-20		21-22	18-19		20-21		29-30	12-13	
IT 架构思维(ITSA)	2天	9-10			16-17		25-26	16-17		7-8		25-26	
IT 系统架构设计	2天		27-28		23-24		4-5		27-28		7-9		10-11
大数据系列													
大数据精要	2天	30-31		26-27		21-22		16-17		24-25			
业务分析系列													
如何抽取高质量需求	2天	16-17		12-13		28-29		8-9		14-15			
业务分析精要	2天		27-28		9-10			23-24	6-7		16-17		17-18
需求验证与确认	2天	9-10		12-13		14-15		30-31			14-15		
软件工程系列													
软件测试管理	2天	23-24		26-27	16-17		18-19			3-4		19-20	

北京 上海 深圳 广州 天津 大连