

ITIL® V3 基础级认证课程——IT服务管理精要

作为全球公认的IT服务管理 (ITSM, IT Service Management) 国际标准体系。今天, ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 的管理思想和最佳实践已在全球各个国家与各大行业的IT管理领域得到了更为广泛的认可与采用, 而持有ITIL相关知识与官方认证的IT服务管理专业人员则被视为集知识与经验为一体的国际型专业人才。

由英国商务部 (OGC, Office of Government Commerce) 推行的ITIL 认证体系结构完善, 程序严谨, 被公认为IT业界的“MBA”。ITIL 认证体系分为ITIL Foundation、ITIL Expert及ITIL Master三个不同层次的级别考试, 其资格认证由APMG和EXIN两大权威机构颁发, 证书具有极高的业界声誉及全球通用性。

易迪思CIO信息管理学院——EXIN与APMG国际双授权培训机构, 易迪思CIO信息管理学院系易迪思中国旗下著名品牌学院, 自2003年迄今致力于为企业传递最具提升价值的IT商业管理课程, 其中管理类最受欢迎的ITIL Foundation基础级课程学员培训数量已超过1500人次。在ITIL Expert专家课程领域, 我们与国际高端培训机构ITpreneurs通力协作, 引进部分E-learning培训版权并邀约到知名Expert面授讲师, 为ITIL V3 F成员晋级为国际认可的ITIL Expert专家提供高品质的培训质量, 优秀的讲师团队。

课程时长: 3天

课程概况

ITIL Foundation Certificate, 是针对任何希望对IT服务管理理念有所了解的人, 其主要目的是确保证书持有者从专业的角度了解ITIL的基本知识体系和专业术语。ITIL Foundation是获取其它高级证书的基础与入门。为帮助已经过ITIL基础培训的学员准备基础认证考试, 易迪思CIO信息管理学院提供考前辅导培训。要求学员已具备ITIL 基础知识。

课程特色

ITIL V3再次从实践中提取精华, 凝炼成新的指南, 势必以崭新的思想指导ITSM的持续发展。接口的开放, 结束了以往各标准体系局部覆盖和冲突的场面, 使各体系之间能够合理有效地兼容和互补, 来支撑业务的运营。生命周期的引入, 理顺了实施的先后顺序, 使服务策略、服务介绍、服务实施、服务提升等各个模块, 能够更加快速有效地处理企业日常运维的问题。

目标学员

- IT支持服务主管、IT/MIS经理、专业IT项目经理、数据中心运维主管、信息中心主任、IT服务成员
- 参加ITIL Foundation 考试对于考生没有特殊条件要求, 只要是从事IT服务管理的人员, 并对IT服务有基本的理论知识均可参加ITIL认证培训及资质考试。

考试形式

ITIL Foundation 认证考试有40道单项选择题，要求在1个小时内完成。对于ITIL Foundation 的考试，考生只需达到65分以上（即40题中至少答对26题），即可通过考试并取得ITIL Foundation Certificate证书。认证采用机考或笔考两种形式，灵活方便。

考前辅导

考前辅导培训简明扼要，针对考试关键点，帮助学员充分做好备考准备；对于未曾接受过ITSM培训的学员，也是最简捷的备考途径，快速提升考试成功率；培训讲师经验丰富，同时提供多份模拟考试样题练习，帮助考生适应、熟悉考试形式及内容。

推荐讲师

余老师，EXIN认证ITIL 专家，多届微软全球最有价值专家（MVP），ISACA 中国委员会成员、微软内部培训特约讲师，微软认证讲师面试专家、微软IT学院全球讲师，中国首位CIW讲师，台湾HP特约技术顾问，作为 EXIN 国际中国首届IT服务管理年会特别邀请为讲师讲解相关内容。

陈老师，ITIL Manager，ISO20000主任审核师，PMP，PRINCE2认证项目经理，IBM认证SOA系统架构师。12年IT从业经历，8年在电信领域从事软件开发、体系架构设计以及流程设计、流程管理等。2002-2007年间先后负责浙江移动、内蒙移动、西藏移动等BOSS及经营分析系统的运行维护，在电信级信息系统建设、管理和运营维护方面积累了丰富的经验。

陈老师，中国IT治理价值研究院资深专家，独立CIO。工学硕士，高级工程师，EXIN官方授权资深讲师，ISO20000 LA，ISO27001 LA，CISA，CRISC。拥有近20年的IT从业经历，先后在惠普青岛、博士伦中国和华胜天成等国内外多家知名企业担任供应链主管和CIO，在之前曾在大学任教多年。

用户收益

帮助学员了解ITIL V3的基本概念、专用名词及目的；
熟悉IT服务管理中的角色、过程以及关键流程的组件；
熟悉服务策略、服务设计、服务运营、服务转换及服务持续改进的概念；
辅导学员通过ITIL V3 Foundation认证考试。

日程安排

日程	课程概要	课程描述
第一天	IT服务管理最佳实践库ITIL介绍	ITIL概述 认证路径 服务、流程及生命周期概念 ITIL V3的最佳实践范围
	服务战略 (Service Strategy)	概念 服务战略原则 服务战略活动
	服务设计 (Service Design)	概述 关键活动 服务设计流程
第二天	服务转换 (Service Transition)	概述 服务转换流程
	服务运营 (Service Operation)	概述及基本概念 服务运营原则 服务运营流程及职能
第三天	持续服务改进 (Continual Service Improvement)	概述与基本概念 持续改进流程 相关方法、技术及实现
	ITIL Foundation 国际认证考试	单元练习 模拟考试

联系我们

请拨打全国统一客服热线：400 818 8020，或就近选择您的区域培训顾问：

天津： 400-818-8020 13821063520 陈欣
 天津： 022-58697230 13821958232 吴晶
 天津： 022-58697231 18622583918 刘东方
 北京： 010-85890861 18210045900 武瑞娜
 北京： 010-85896961 13811091224 王旖楠
 东北： 0411-39869266 13842804615 王秋红
 东北： 0411-39869266 18641178089 刘亿
 广州： 020-28932896 13698936974 林媛
 上海： 021-61553122 18802140043 高瑞坤