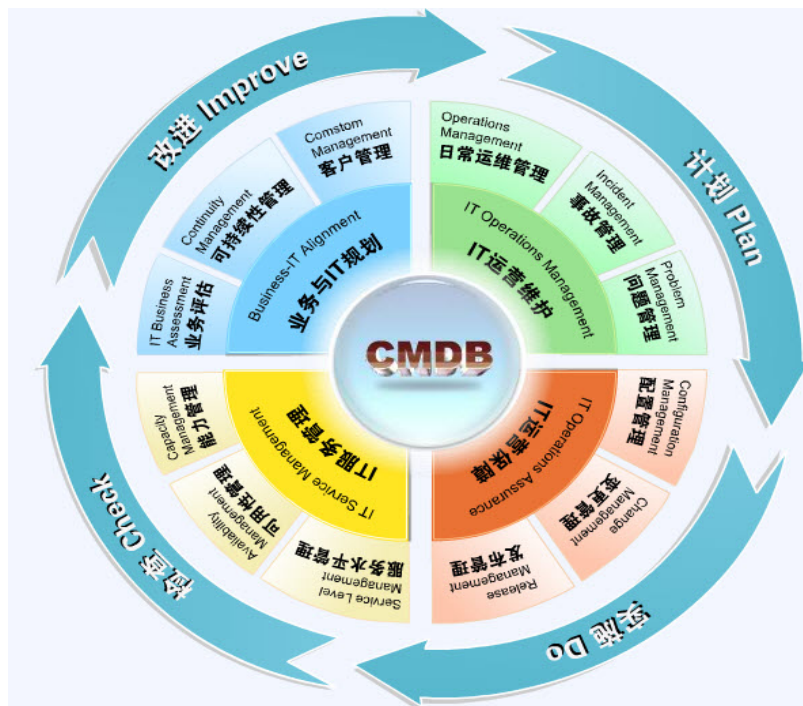


ITIL 培训课程大纲

【培训对象】 企业 CIO，IT 经理，IT 主管，IT 服务经理，IT 管理人员等

【课程背景】

ITIL（信息技术基础设施库）是 Information Technology Infrastructure Library 的缩写。它是英国商务部为了应对行业不断增长地对 IT 服务的要求，而开发的 IT 管理最佳实践标准。ITIL 主要适用于 IT 服务管理（ITSM），它为企业的 IT 服务管理实践提供了一个客观、严谨、可量化的标准和规范。ITIL 是 IT 部门用于计划、研发、实施和运维的高质量的服务准则，是目前全球 IT 服务领域最受认可的系统而实用的结构化方法。



实践表明，ITIL 可以提高 IT 部门营运效率 25%-300%，在有助于改善服务的同时降低成本，很多组织采用 ITIL 并获得可观成果。IBM、惠普、微软、CA、BMC、ASG 等著名跨国公司作为 ITIL 的积极倡导者，基于 ITIL 分别推出了实施 IT 服务管理的软件和实施方案。ITIL 在欧洲、北美、澳洲已得到广泛应用，全球 2 万多家在各行业处于领先地位的著名企业，都在使用基于 ITIL 的 IT 服务管理流程进行沟通和实践，并改进 IT 系统的服务效率和质量。

【课程目标】

- 了解业界领先的 IT 服务管理模式，熟悉业界领先的 IT 管理最佳实践；
- 使您的 IT 从规划到实施到运维更有效，降低成本，获得更高 IT 服务体验；
- 掌握绩效评估和制定 IT 服务管理的流程和工具；
- 理解在运营支持和分析流程中使用的活动、方法和技术
- 理解与运营支持和分析相关的挑战、关键成功因素和风险

课程大纲：

第一天	ITIL/ITSM 概述	<ol style="list-style-type: none"> 1、你的组织为什么需要 ITSM ? 2、IT 服务的功能和流程 3、IT 服务管理解决方案 4、质量架构 5、IT 成熟度与 IT 服务
	一、战略阶段 (Service Strategy)	<ol style="list-style-type: none"> 1、ITIL Qualification Scheme (ITIL V3 认证体系) 2、Service Management as a Practice (服务管理的实践) 3、Generic Concepts & Definitions (基本的概念和定义) 4、Service Life-cycle (服务的生命周期) 5、Service Strategy process (战略的活动)
	二、设计阶段 (Service Design)	<ol style="list-style-type: none"> 1、Five major aspects of Service Design (服务设计的五个方面) 2、Service Catalogue Management (服务目录管理) 3、Service Level Management (服务级别管理) 4、Capacity Management (容量管理) 5、Availability Management (服务可用性管理) 6、IT Service Continuity Management (IT 服务连续性管理) 7、Information Security Management (信息安全管理) 8、Supplier Management (供应商管理)
第二天	三、转换阶段 (Service Transition)	<ol style="list-style-type: none"> 1、Service Transition principles (服务转移原则) 2、Transition planning and support (转移的计划与支持) 3、Change management (变更管理) 4、Service asset & configuration management(服务资产和配置) 5、Release and deployment management (发布和布署管理) 6、Service validation and test (服务验证和测试) 7、Evaluation (评估) 8、Knowledge management (知识管理)
	四、运营阶段 (Service Operation)	<ol style="list-style-type: none"> 1、Event Management (事件管理) 2、Incident Management (故障管理) 3、Request Fulfillment (请求实现) 4、Problem Management (问题管理) 5、Access Management (访问管理)
	五、改进阶段 (Service Improvement)	<ol style="list-style-type: none"> 1、The 7-Step Improvement process (服务改进七步法) 2、Service reporting (服务报告) 3、Service measurement (服务测量) 4、ITIL implementation methods and problems (ITIL 实施方法及问题讲解)
	收尾	