**IT服务管理最佳实践（ITIL 4 Foundation国际认证）**

**培训班（网络直播）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **培训时间** | **8月****21-23****网络直播** | **10月****23-25****网络直播** | **12月****25-27****网络直播** |
| **每晚19:30-21:30 连续三晚** |

1. **培训收益**

 本课程全程结合授课老师实际工作和项目中IT服务管理的内容，生动阐明IT服务理论在实际中如何运用。本课程通过培训使学习者获得如下收益:

1. 掌握IT服务管理的重要概念，其最佳实践ITIL的基本知识；

2. 了解ITIL生命周期各模块之间的关系及IT服务管理的落地思想；

3. 熟悉IT服务管理中的角色、过程以及关键流程的组件；

4. 了解如何对人员、流程进行考核；

5. 理解生命周期中各模块之间的关系；

6. 掌握常用流程在工作中的意义、流转及运作；

7. 学会用管理的思维做技术，提升解决实际问题的能力；

8. 通过ITILV4 Foundation考试，获得相应证书。

1. **培训特色**

1.理论与实际相结合，通过实际项目案例深入浅出的讲解理论知识的实际运用方法；

2.通过工作中遇到的典型问题进行讨论，帮学员更好的理解所学知识；

3.课程全过程贯穿实际案例与企业现状剖析；

4.保障学员一次性100%通过考试，获得对应的证书。

1. **日程安排**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 培训时间 | 培训模块 | 培训内容 |
| 第一天上午 | ITIL 4的前置知识 | * ITIL的发展历史
* ITIL V2核心内容介绍
* ITIL V3/2011核心内容介绍
* Agile（敏捷）简介
* DevOps（开发运维一体化）简介
* VeriSM（数字时代的服务管理）简介
* 现代世界的IT服务管理
* 2、 关于ITIL 4
* 3、 ITIL 4的结构和收益
* 4、 ITIL 4的认证体系
 |
| 第一天下午 | IT服务管理的基本概念 | * 服务的定义和要素；
* 服务的分类；
* 服务管理的定义及服务管理的4P；
* 流程的定义、特性、组成要素；
* 流程责任人的含义及职责；
* 流程经理的含义及职责；
* 流程执行人的含义及职责；
* 职能的含义及职责；
* 角色的含义及职责；
* 流程和职能的关系；
* 价值和价值共创
* 组织、服务提供商、服务消费者和其它利益相关方
* 产品和服务
* 服务关系
* 价值：成果、成本和风险
* 治理
* 服务价值链
* RACI模型介绍与实际用途；
* 企业做ITSM必备的条件和因素；
* ITIL指导原则

实战：* 流程中如何定义角色职责；
 |
| 第二天上午 | 到底如何做好IT服务管理（实战经验分享） | 1. 做好ITIL的“114”方法
* ITSM的一个核心
* ITSM的一个终极目标
* ITSM必做的四件事情
1. 以实际项目为例，解读ITSM中如何做好“三化三分一控制”
2. 以实际工作场景解读ITSM管理中的标准化管理
 |
| 第二天下午 | ITIL管理实践之普通管理实践 | 1、 架构管理2、 持续改进3、 信息安全管理4、 知识管理5、 度量和报告6、 组织变更管理7、 组合管理8、 项目管理9、 关系管理10、 风险管理11、 服务财务管理12、 战略管理13、 供应商管理14、 劳动力和人才管理15、 本章小结 |
| 第三天上午 | ITIL管理实践之普通管理实践实战练习 | 实战练习与讨论讲解：* 设计关系管理的基本文档；
* 设计知识请求单；
* 设计变更管理所用文档；
* 设计供应商管理所用文档；
* 设计公司风险管理流程；
 |
| 第三天下午 | ITIL管理实践之服务管理实践 | 1、可用性管理2、 业务分析3、 容量和绩效管理4、 变更控制5、 故障管理6、 IT资产管理7、 监控和事件管理8、 问题管理9、 发布管理10、 服务目录管理11、 服务配置管理12、 服务连续性管理13、 服务设计14、 服务台15、 服务级别管理16、 服务请求管理17、 服务验证和测试18、本章小结 |
| ITIL管理实践之普通管理实践实战练习 | 实战练习与讨论讲解：* 解析服务连续性管理在实际工作中的做法；
* 设计服务目录管理流程与文档；
* 设计服务级别管理流程与文档；
* 设计监控和事件管理流程与文档；
* 设计故障管理流程与文档；
* 设计服务请求管理流程与文档；
* 设计问题管理流程与文档；
* 设计服务台，及如何运用服务台进行高效流程运营；
 |
| ITIL管理实践之技术管理实践 | * 部署管理
* 基础架构和平台管理
* 软件开发和管理
 |
| 课程总结工具分享与交流答疑 |

1. **授课专家**

**商老师** 十八年IT职业培训生涯，16000学时授课经历，国内IT培训金牌讲师。具有丰富的教学和实践经验，对IT职业培训有深刻的理解。曾参与“国家网络技术水平考试”体系设计、课程研发和教师培训，在项目管理、IT服务管理、网络操作系统、网际互联设备、数据库、信息安全等领域有深入的研究。在国内多家大中型企业担任网络安全规划设计顾问。为国内多个行业进行项目管理、网络与信息安全及数据库课程培训，全国巡讲上百场。授课过程理论与实践并重，深入浅出，讲课诙谐幽默、气氛活跃，深受广大学员好评。

**刘老师** ITIL讲师（Peoplecert全球认证授权讲师）、PMP，从事多年的IT服务管理工作，拥有丰富的ITIL运维及落地项目经验，曾作为项目经理带领团队为银行、保险公司、军工单位等企业实施ITIL落地项目，讲课风趣幽默，深受学员喜爱和好评。

**王老师** 计算机硕士，ITIL专家级讲师（Peoplecert全球认证授权讲师），在信息技术领域具有丰富的开发、运维经验，曾在众多项目的开发和实施过程中担任重要角色，并且拥有多年的授课经验。不但拥有知识理论的功底，又有实战与实践的经验，高度的责任感，积极进取，在教育培训中不断的与学员分享与实践，丰富的跨行工作经历练就了其独到的视野及敏锐的洞察力，其超前的观念与专业水平在教学中得到了众多从业人员及团队的好评。

**王老师** Peoplecert全球认证授权讲师，有十二年项目管理和IT服务管理咨询专业积累：丰富的项目管理经验，娴熟的职业技能，敏锐市场洞察力；服务于金融、能源、教育、政府等领域，专长于提供IT服务管理（ITIL、ISO20000）、信息安全（ISO27001）、IT项目管理、IT审计咨询服务。

1. **培训费用**

在线直播培训费1480元/人（含培训费、资料费），

考试认证费2500元/人

1. **报名回执（ITIL 4 Foundation国际认证）**

|  |  |
| --- | --- |
| 单位名称（开发票名称） |  |
| 快递地址 |  | 邮编 |  |
| 联 系 人 |  | 职位 |  | 电话 |  |
| Email |  | 传真 |  |
| 学员姓名 | 身份证号（做证书使用） | 邮箱 | 联系电话 | 培训地点 | 是否住宿 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
| 汇 款方 式 | 户 名：北京中培伟业管理咨询有限公司开户行：北京农村商业银行卢沟桥支行营业部帐号：0203 0101 0300 0033 172 | 学员签字或盖章 |
| 户 名：北京高培伟业管理咨询有限公司开户行：中国工商银行股份有限公司北京菜市口支行帐号：0200 0018 0920 0152 881 |

1. **联系方式**

联系人：**赵娟**

手机（微信）：13261046023

QQ：1164082541

邮 箱：13261046023@163.com

二〇二〇年六月六日