**IT服务管理最佳实践（ITIL Foundation国际认证）**

**培训班**

地点：宁波

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ITIL 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**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **日程** | **培训模块** | **培训内容** |
| **第一天****上午** | **IT服务管理概述** | 1. **绪论**
* IT部门面临哪些问题和挑战；
* IT人员的为何要学习IT服务管理；
* 通过当今IT运维现状引入为何需要IT运维管理；
1. **ITIL认证架构说明**
* ITILV3 认证路线；
* ITIL的产业链；
* ITIL V3 Foundation认证考试介绍；
1. **基本概念及定义**
* 服务的定义和要素；
* 服务的分类；
* 服务与价值的组成成分；
* 服务管理的定义及服务管理的4P；
* IT服务管理的定义及如何进行IT服务管理；
* 为什么需要IT服务管理？
* IT服务管理的核心思想；
* ITIL与ITSM及ISO20000的区别；
* 服务提供商的分类及含义；
* 流程的定义、特性、组成要素；
* 服务管理的利益干系人；
* 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；
* RACI模型介绍；
1. **服务生命周期**
* ITIL的发展历程及V1、V2、V3的区别；
* 服务生命周期的意义；
* 服务生命周期各模块的含义及如何保持高效运转；
 |
| **实践：IT服务管理体系建立的“1-1-4”实践方法** |
| **第一天****下午** | **服务战略（Service Strategy）** | 1. **服务战略概念**
2. **服务战略原则**
3. **服务战略主要流程**
* IT服务的战略管理；
* 服务组合管理详解；
* IT服务财务管理；
* 需求管理详解；
* 业务关系管理；
1. **服务战略、治理、架构和ITSM实施战略**
 |
| **第二天****上午** | **服务设计（Service Design）** | 1. **服务设计概述**
* 服务设计的目的；
* 服务设计的范围；
* 服务架构；
* 服务设计的五个方面；
* 服务设计包的含义及作用；
1. **服务设计流程**
* 设计协调；
* 服务目录管理详解；
* 服务级别管理详解；
* 可用性管理详解；
* 容量管理详解；
* IT服务连续性管理详解；
* 信息安全管理；
* 供应商管理；
 |
| **第二天****下午** | **服务转换（Service Transition）** | 1. **服务转换概述**
2. **服务转换的主要流程详解**
* 变更管理；
* 服务资产和配置管理；
* 发布和部署管理；
* 知识管理

**案例：****以银行为例说明如何进行变更管理；****中小企业如何进行变更管理；** |
| **第三天****上午** | **服务运营（Service Operation）** | 1. **概述及基本概念**
* 服务运营的作用；
* 服务运营的基础；
* 沟通的重要性及作用；
* 归档的意义及作用；
1. **服务运营原则**
2. **服务运营流程**
* 事件管理；
* 故障管理；
* 问题管理：
* 服务履行；
* 信息安全管理；
1. **服务运营的职能及服务台详解**
* 服务台的演进；
* 服务台的分类；
* 服务台的效果；
* 服务台的构建；
* 通过案例说明如何组件高效服务台及服务台典型问题的解决方法；

**案例：****ITSM落地工具的介绍和优劣分析；****剖析银行服务台及五大运维流程如何在服务台有效运营；** |
| **第三天****下午** | **服务持续服务改进（ Continual Service Improvement）** | 1. **概述与基本概念**
* CSI目的；
* CSI与服务生命周期；
* 持续服务改进模型；
* 我们为什么要度量？
* CSI衡量指标类型；
* 基线与CSI登记册；
1. **持续改进流程**
* 流程改进7步法；
* CSI的KPI与CSF；
1. **技术及实现**
* 支持CSI活动的工具；
* PDCA的作用和意义及与持续服务改进的相互关系；
 |
| **ITIL foundation认证考试** |

1. **授课专家**

**王老师** 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。

**师老师** 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**

培训费4500元/人（含培训费、场地费、资料费、学习期间午餐），考试认证费2200元/人，食宿可统一安排，费用自理。

咨询电话：400-061-6586

**报名回执**

|  |  |
| --- | --- |
| 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：中培创成（北京）科技有限公司开户行：建设银行北京生命园支行帐 号：1100 1048 6000 5250 6592 |
| 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 |