
ITIL 运维服务管理培训

【课程背景】

ITIL 是一种全新的、基于流程的 IT 管理模式，可快速帮助企业 IT 部门从职能/后勤部门转型为服务部门，并实现规范、精细、量化的 IT 管理，提供可保证的 IT 服务质量。ITIL 是 ITSM 流程中最核心的一组，已有近 20 年的全球应用历史，并于 2005 年被批准为国际标准 ISO20000。

本课程将全面介绍 IT 服务管理最佳实践及 ITIL 知识体系；深入指导如何进行 IT 服务管理体系建设；参训学员通过培训也可达到备考 ITIL V3 Foundation 认证考试的要求。

【课程收益】

1. 准确理解 IT 管理、服务、IT 服务管理、卓越的 IT 运营、ITIL 等核心概念
2. 明确区分职能型和流程型两种不同的 IT 管理模式及各自优劣
3. 重点了解 ITIL Service Support 各流程及其相互关系，了解 ITIL Service 各流程
4. 掌握 IT 服务管理的实施方法和实施效果评价方法
5. 学会如何利用 ITIL 来改进现有的系统运维和服务支持工作
6. 通过培训，使培训对象了解主流服务支持系统的相关知识，提高其操作水平、操作能力

【授课对象】

CIO、IT 运维经理、网络管理员；数据中心经理；IT 运维人员；IT 项目经理等一切关注 IT 运维的相关学员。

【课程大纲】

第一节 ITSM 产生的背景

1. 复杂 IT 系统带来的挑战
2. IT 的主要成本来自于服务运维
3. 信息部门传统的工作模式以及问题
4. IT 服务管理概念
5. IT 服务管理的发展路线图
6. IT 服务管理的含义
7. IT 服务管理三要素
8. IT 服务管理的质量保障
9. 实施 IT 服务管理的价值分析

第二节 ITIL 理论

1. IT 服务管理与 ITIL 的逻辑关系

-
2. ITIL 理论介绍 - 框架
 3. ITIL 核心理念
 4. ITIL 功能 - 服务台
 5. ITIL 流程 - 服务支持
 6. ITIL 流程 - 服务提供

第三节 ITIL 模型

1. 服务台分类
2. ITIL 功能 - 服务台职责
3. 服务台指标
4. 用户的收益
5. ITIL 流程 - 事件管理
6. ITIL 流程 - 问题管理
7. ITIL 流程 - 变更管理
8. ITIL 流程 - 流程角色
9. ITIL 流程 - 变更管理效益分析
10. 发布管理的概念
11. ITIL 流程 - 配置管理
12. ITIL 流程 - 服务水平管理

第四节 正确实施 ITIL

1. 渐进式实施
2. 流程改进模型
3. 实施方法论
4. PLAN
5. CHECK
6. ACT
7. 小结：适境而为的 ITIL 建设