

ITIL V4 foundation

课程内容

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。

适合对象

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。

课程目标

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

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

重点了解 ITIL Service Support 各流程及其相互关系，了解 ITIL Service 各流程

掌握 IT 服务管理的实施方法和实施效果评价方法

学会如何利用 ITIL 来改进现有的系统运维和服务支持工作

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

课程内容

ITIL 4 介绍

ITIL 历史

ITIL 4 意义

ITIL SVS 的核心组件

[ITIL 与 ISO20000 的区别](#) x

[Agile \(敏捷\)](#) x

服务管理的基本概念

[DevOps \(开发运维一体化\)](#) x

[数字化时代服务管理模型](#) x

[IT 服务的定义与分类](#) x

[ITIL 与 ITSM](#) x

服务的四个维度

组织和人员 (Organizations and people)

价值流和流程 (Value streams and processes)

信息和技术 (Information and technology)

合作伙伴和供应商 (Partners and suppliers)

ITIL 服务价值链

服务价值体系 (SVS , Service Value System)

服务价值链 (SVC , Service Value Chain)

价值流 (Value Streams)

价值链七个环节

ITIL 管理实践之普通管理实践

架构管理

持续改进

信息安全管理

知识管理

度量和报告

组织变更管理

组合管理

项目管理

关系管理

风险管理

服务财务管理

战略管理

供应商管理

劳动力和人才管理

ITIL 管理实践之服务管理实践

可用性管理

业务分析

能力和绩效管理

故障管理

IT 资产管理

监控和事件管理

问题管理

发布管理

服务目录管理

服务配置管理

服务连续性管理

服务设计

服务台

服务级别管理

服务请求管理

服务验证和测试

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



APMG-International

THIS IS TO CERTIFY THAT

Ma Lin

HAS SUCCESSFULLY DEMONSTRATED
KNOWLEDGE TO MEET THE REQUIREMENTS
OF THE

ITIL® Foundation Examination

DATE

06 January 2012

REGISTRATION NUMBER

ITIL/CN003548

CERTIFICATE NUMBER

02276110-01-MY8N

Alan Harpham
APMG Chairman



This certificate remains the property of The APM Group Ltd and shall be returned immediately on request.
The APM Group Ltd, Sword House, Tottaridge Road, High Wycombe, Buckinghamshire,
HP13 6DG, England
Telephone: +44 (0) 1494 452450 Fax: +44 (0) 1494 459150; www.apmg-intl.org
Registered in England No 2861902

ITIL® is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce in the United Kingdom and other countries.
The Sword logo™ is a Trade Mark of the Office of Government Commerce.
The OGC logo is a Registered Trade Mark of the Office of Government Commerce.





ITIL运维管理

1

主导师

马凯林

- 北京工业大学特聘教授
- 中国互联网金融研究会理事
- 国家实用技能鉴定专家
- 中国城市经济学会教育中心主任
- 中国城市经济学会副会长
- 中国商业联合会理事
- 北大教育咨询集团合伙人
- 国际认证协会 (ACT) 注册国际培训师
- ITIL V3 认证证书

曾任：中国互联网金融联盟信息中心 副总经理
昆仑银行互联网金融技术部 负责人
国家科技“十一五”项目“亚信银行综合理财系统”课题组成员

2

- ITSM产生的背景
- ITIL简介
- ITIL参考模型
- 如何正确实施ITIL

3

复杂IT系统带来的挑战

- 难以找到用户中心
- 故障排查
- 系统性能难以提升
- 单一故障源失效
- 人员流动
- 软件系统复杂性和不确定性
- 人员素质快速变化

4

IT调查

计算机故障和数据丢失的成本

由于发展中小时数故障的人
 故障：200 万美金
 数据：100 万美金
 数据丢失：100 万美金
 数据恢复：100 万美金
 数据：100 万美金
 数据：100 万美金

IBM：95% 的客户关心的重点是确保其关键业务的可运行性，以保持业务连续性和稳定性。
 Gartner：全球服务器CPU 应用率 - 25%
 IBM：80% 的云计算，其数据和应用存储在公共云中的非结构化数据。
 运维人员快速反应时间是降低故障和恢复成本的关键。在云计算下，如何保证运维人员能够快速发现和解决故障成为ITIL的重要课题。

5

> 近期有一次OcuLinux 调查发现，全世界服务器CPU 中，大约有70% 的功耗根本没有得到利用。

> 造成这种巨大浪费的原因正是工作水平的变化（变化是指以前传统的物理知识现在物理交付），迫使公司准备新的任务。与此同时，这些新的系统不但要求运维人员多提供服务，还要确保这些服务每周7 天每天24 小时都处于可用状态。

> 电子商务目前得到巨大发展，客户要求越来越高的服务。服务交付时，并且以最快速度执行。如果您不能提供这样的服务，客户会寻找其他提供商取而代之。客户不会忘记过去那些糟糕的体验。

> 各企业都在奋力维护自己的利益，竞争的态势也愈发激烈。ITSM 的一份调查表明，69% 的客户关心的焦点是确保基础服务的可能性和可用性，以支持业务的正常运作。

6

IT主要成本来自于服务运维

IT服务开支是IT管理中最主要的开支

70% 非计划宕机均是因为缺乏的日常运营和应用的

三分开发，七分管理

信息部门传统的工作模式以及问题