

# ITIL 运维管理

## 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-int.com](http://www.apmg-int.com)  
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**

- 北京工商大学特聘教授
- 中国互连网技术创新委员会 理事
- 国家实用技术研究员
- 中国城市经济学会教育研究中心 特约讲师
- 中国城市经济学会副会长 委员
- 中国管理创新学会 会员
- 北大教育咨询集团 合伙人
- 国家认证协会 (ACT) 注册国际培训师
- ITIL V3 认证证书

曾任：中国东网网络信息中心 副总经理  
昆仑网维网络信息中心 技术专家  
国家科技计划“十一五”项目“网络运维研究中心”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**

由于服务器宕机造成的损失  
 调研：2008年  
 故障：95% 数据丢失  
 故障：95% 数据丢失  
 故障：95% 数据丢失  
 故障：95% 数据丢失

IBM：95% 的客户关心的问题是确保其关键业务的可运行性，以支持业务增长和运营。

Gartner：全球服务器CPU应用率 - 25%

IBM：95% 的客户认为，高可用性事件对操作人员的压力是巨大的。

运维人员必须具备的技能包括：沟通能力、解决问题的能力、团队合作能力、沟通能力、团队合作能力、沟通能力、团队合作能力。

5

> 近期有一次OraLinux 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，客户将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最差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**