

IT治理服務管理

課程簡介

Foundation 認證 Practitioner 認證 Expert 認證 ITSM 實務



作者：恆逸資深講師 許明治

2019年推出全新ITIL® 4認證，幫助組織帶來新工作方式

ITIL®目前是由AXELOS擁有，AXELOS是英國內閣辦公室和Capita的合資企業。目前，ITIL®是世界上最具有價值的框架，涵蓋所有產業，在全球擁有數百萬實踐者，並且被IT產業中90%以上的領導組織採用。

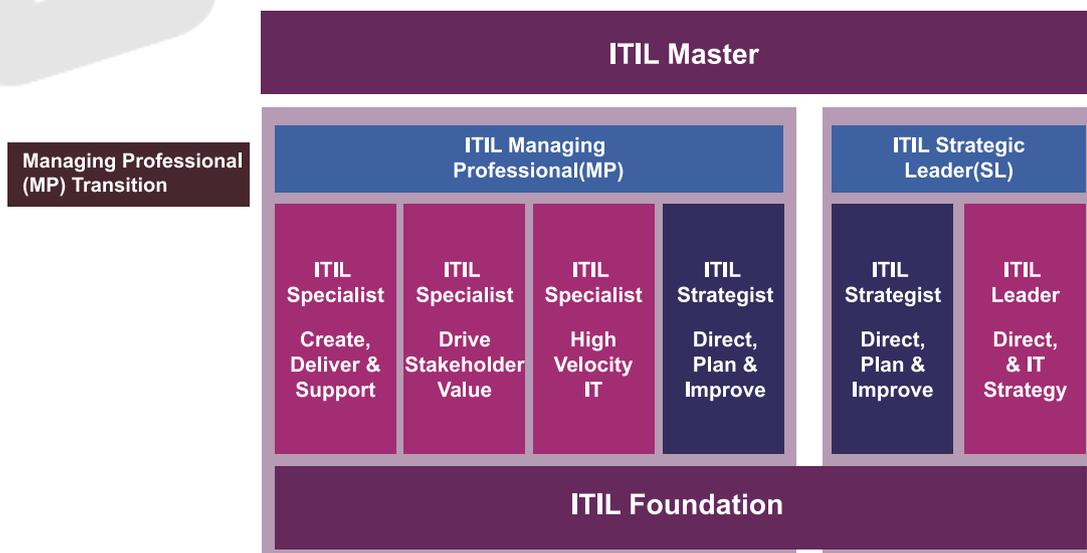
AXELOS於2017年11月在itSMF USA Fusion Conference上宣佈ITIL®即將更新。

更新框架的開發和研究將在2018年進行，而ITIL®框架的“持續相關性”和“持續發展”意味著ITIL®顯然受到舊的和已建立的組織歡迎，也在新創業公司中受到重視。

新推出的ITIL®版本中，所有主要ITIL®元素的基本定義將保持不變，多項研究已經確認ITIL®仍然是IT服務管理行業的最佳實踐。此次更新將能夠為整個ITIL®框架提供更實用的觀點，實現多個互補平台的最佳整合，例如Agile、DevOps和Lean；目前，這些實踐是對ITIL®的補充，並與ITIL®一起使用，但ITIL® 4將促進這些所有平台的動態協作。

面對迅速且複雜的環境，組織要求更靈活，更快適應他們的工作，並採用新的工作方式來取得成功。ITIL® 4通過其框架，幫助組織連接和協調這些與ITSM專業人員及數位技術專業人士相關的挑戰。

ITIL認證學習流程圖



- Designation achieved once completed all relevant examinable modules in each stream
- Examinable modules towards ITIL Managing Professional and ITIL Strategic Leader
- Examinable modules applicable to both ITIL Managing Professional and ITIL Strategic Leader
- Transition module for v3 ITIL Experts or those with 17 credits or more to gain ITIL Managing Professional designation



新版ITIL® 4認證體系包括以下模組：

- ITIL® Foundation
- ITIL® Specialist modules (3)
- ITIL® Strategist
- ITIL® Leader
- ITIL® Master

要獲得ITIL® 管理專業人員ITIL® Managing Professional(MP)或ITIL®戰略領導者ITIL® Strategic Leader(SL)的認證，ITIL® (MP)管理專業人員必須完成每個學程的所有模組，ITIL® Strategist戰略員是兩個學程的共通模組。

ITIL® 4 Foundation

ITIL® 4 Foundation是入門級認證，為學習者提供對ITIL® 4體系中提供了最重要關鍵要素、概念和術語的一般認知。ITIL® 4 Foundation對象為需要對ITIL®有基本了解的人員，或者希望在ITIL® 4認證計劃中升級到更專業層級的IT專業人員。ITIL® 4 Foundation的目的是將學習者導入現代IT支援的服務管理。

ITIL® Managing Professional (MP)

ITIL®(MP)管理專業人員對象為企業中資訊科技與數位團隊中的IT從業人員;提供有關如何成功的運行IT專案、團隊和工作流程的實務和技術知識。

ITIL®(MP)管理專業人員匯集三個專業模組 (ITIL® Specialist

–Create、Deliver & Support、ITIL Specialist–Drive Stakeholder Value及ITIL Specialist–High Velocity IT) 和ITIL® Strategist–Direct、Plan & Improve模組。所有模組都是獨立的，但必須完成所有4個模組才能獲得ITIL®(MP)管理專業人員的認證。

想取得ITIL®(MP)管理專業人員學程前，提要求完成ITIL® 4 Foundation認證。

獲得ITIL®(MP)管理專業人員認證後，如果學員有興趣尋求ITIL® Strategic Leader(SL)戰略領導者學程，他們只需要完成ITIL®Leader–Digital & IT Strategic模組。

ITIL® Strategic Leader (SL)

ITIL®(SL)戰略領導者應了解ITIL®的價值，不僅適用於IT運營，也適用所有數位化服務。成為ITIL®(SL)戰略領導者，可以清楚地了解IT如何影響和指導業務戰略。

ITIL®(SL)戰略領導者整合了ITIL® Specialist—Direct、Plan & Improve以及ITIL®Leader–Digital & IT Strategic模組。這兩個模組都是獨立的，兩個必須都完成才能獲得ITIL®(SL)戰略領導者的認證。

想要取得ITIL®Leader–Digital & IT Strategic需要3年的管理經驗，且已經完成ITIL®4 Foundation認證。

學習路徑

- 要成為ITIL®(MP)管理專業人員和ITIL®(SL)戰略領導者，必須以ITIL® 4 Foundation為起點，以便了解ITIL®4基本的核心概念和原則。
- 您可以選擇通過完成相關模組，成為ITIL®(MP)管理專業人員或ITIL®(SL)戰略領導者。
- 若您完成所有5個模組，且取得兩個學程之認證，將有資格參加評鑑，成為ITIL® Master。

ITIL® v3到ITIL® 4轉換路徑

ITIL® 4認證體系中有提供ITIL®(MP)管理專業人員轉換模組，專為ITIL®v3專家(ITIL® v3 Expert)或者在v3體系中已獲得17個學分以上者而設計；此轉換模塊將涵蓋ITIL® (MP)管理專業人員學程的核心元素，透過培訓課程和考試，讓v3認證者能夠將他們現有的認證轉換為新的ITIL® 4認證體系，授予ITIL® (MP)管理專業人員認證。如果您有興趣取得ITIL®(SL)戰略領導者認證，只需要完成ITIL®Leader-Digital & IT Strategic模組即可，一旦完成這兩個學程，就有資格獲取ITIL Master。

如果只有ITIL® v3 Foundation認證者改怎麼辦呢？

那麼推薦的方法是重新取得ITIL® 4 Foundation認證，以便能夠轉換到新的認證體系。ITIL® 4 Foundation中有大量新知識，需要進行新的認證考試，以評估v3認證者對ITIL® 4基礎知識的了解。

因此對於ITIL® v3 Foundation之外，持有少量學分者有兩個建議選項：

選項 1

建議重新取得ITIL® 4 Foundation及其他感興趣的領域，以成為ITIL® Specialist、TIL®(MP)或ITIL®(SL)。

選項 2

已經取得6學分以上，建議盡快從ITIL® v3體系獲得17個學分，以便有資格參加ITIL®(MP)管理專業人員轉換模組；轉換到ITIL® 4並獲得ITIL管理專業人員認證。

組織和內部人員對ITIL®的投入，ITIL®4將會繼續支援，ITIL®4是對現有框架的擴展，使原有的投入受到保護，同時ITIL® 4提供實用且靈活的轉換，投入ITIL® 4將幫助組織採用現代數位化且帶來的新工作方式。

ITILF

ITIL® 4 Foundation 認證課程

ITIL® 4 Foundation for Service Management

時數：28小時 | 費用：28,000元 | 點數：6.5點 | 教材：ITpreneurs原廠英文教材+恆逸中文補充教材



適合對象

1. 中高階營運相關主管
2. 資訊長或企業資訊部門的主管
3. 即將晉升管理工作之IT專業人員
4. 資深資訊工程師或網路系統管理員
5. 資訊服務業之從業人員
6. 對ITIL®有興趣或欲取得ITIL®認證者
7. 對實際建置ITIL®流程有興趣者

課程內容

1. ITIL® 4基礎
 - 1-1 ITIL® 4 概述(Overview of ITIL® 4)
 - 1-1-1 IT服務管理簡介(Introduction to IT Service Management)
 - 1-1-2 ITIL® 4 簡介(Introduction to ITIL® 4)
 - 1-1-3 ITIL® 4 的結構與效益(Structure and Benefits of ITIL® 4)
 - 1-2 服務管理：關鍵概念(Service Management: Key Concept)
 - 1-2-1 價值與價值共創(Value and Value Co-Creation)
 - 1-2-2 價值：服務、產品和資源(Value: Services, Products, and Resources)
 - 1-2-3 服務關係(Service Relationships)
 - 1-2-4 價值：成果、成本和風險(Value: Outcomes, Costs and Risks)
 - 1-3 指導原則(The Guiding Principles)
 - 1-3-1 界定指導原則(Identifying Guiding Principles)
 - 1-3-2 七項指導原則(The Seven Guiding Principles)
 - 1-3-3 應用指導原則(Applying the Guiding Principles)
 - 1-4 服務管理的四個維度(The Four Dimensions of Service Management)
 - 1-4-1 四個維度(The Four Dimensions)
 - 1-4-2 組織與人員(Organizations and People)
 - 1-4-3 資訊與科技(Information and Technology)
 - 1-4-4 夥伴與供應商(Partners and Suppliers)
 - 1-4-5 價值流與流程(Value Streams and Processes)
 - 1-4-6 外部因素與Pestle模型(External Factors and the Pestle Model)
 - 1-5 服務價值體系(Service Value System)
 - 1-5-1 服務價值體系概述(Overview of Service Value System)
 - 1-5-2 服務價值鏈概述(Overview of the Service Value Chain)
 - 1-6 持續改善(Continual Improvement)
 - 1-6-1 持續改善簡介(Introduction to Continual Improvement)
 - 1-6-2 持續改善模型(The Continual Improvement Model)
 - 1-6-3 持續改善與指導原則的關係(Relationship between Continual Improvement and Guiding Principles)
 - 1-7 ITIL實務概述(Overview of ITIL Practices)
 - 1-7-1 ITIL實務的目的(Purpose of ITIL Practices)
 - 1-7-2 持續改善實務(The Continual Improvement Practice)
 - 1-7-3 變更控制實務(The Change Control Practice)
 - 1-7-4 事故管理實務(The Incident Management Practice)
 - 1-7-5 問題管理實務(The Problem Management Practice)
 - 1-7-6 服務請求管理實務(The Service Request Management Practice)
 - 1-7-7 服務台實務(The Service Desk Practice)
 - 1-7-8 服務等級管理實務(The Service Level Management Practice)
 - 1-8 考試準備指南(Exam Preparation Guide)
2. ITIL導入概述
 - 2-1 導入方法簡介
 - 2-2 確定願景目標
 - 2-3 現況評估
 - 2-4 導入規劃
 - 2-5 導入實施
 - 2-6 持續改善

備註事項

1. 報名本課程者，原報名班級開課日起一年內，可享有同一版本課程免費一次辦理重聽之機會
2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之R.E.P. (Registered Education Provider)教育訓練機構，R.E.P.代號：3150。本課程符合PMI®國際專案管理學會PDU專業學分，需自行上網登錄

後續推薦課程

PMP001：PMP國際專案管理師培訓課程

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



 <h2>ITIL®V3服務提供與協定認證課程</h2> <p>ITIL®V3 Service Offerings and Agreements Capability</p> <p>時數：30小時 費用：52,000元 點數：13點 教材：ITpreneurs原廠英文教材</p> 	
適合對象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具ITIL®V3 Foundation認證，欲取得ITIL進階認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管 4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 資深資訊工程師或網路系統管理員 6. 資訊服務業之從業人員 7. 對實際建置ITIL流程有興趣者
先修課程	完成以下任一課程所具備技術能力 • ITILF：ITIL®V3 Foundation認證課程
預備知識	2年以上IT管理經驗
課程內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. IT服務管理及服務生命週期(Service Lifecycle) 2. 服務組合管理流程(Service Portfolio Management Process) 3. 服務目錄管理流程(Service Catalogue Management Process) 4. 服務等級管理流程(Service Level Management Process) 5. 需求管理流程(Demand Management Process) 6. 供應商管理流程(Supplier Management Process) 7. 財務管理流程(Financial Management Process) 8. 服務提供與協定之角色與職責(Service Offerings and Agreement Roles and Responsibilities) 9. 技術和實施考量(Technology and Implementation Considerations) 10. 考試準備和指導研究
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之R.E.P. (Registered Education Provider)教育訓練機構，R.E.P.代號：3150。本課程符合PMI®國際專案管理學會PDU專業學分，需自行上網登錄 2. 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL®V3認證體系的4個學分 3. 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30，含供餐服務 4. 課程優惠方案： 開課前2周完成報名繳費，具備ITIL®Foundation認證或PMP®認證、上過ITIL的恆逸舊生者，享有NT\$41,600元優惠；報名上課及認證考試一次，通過考試後原廠發送電子證書



 <h2>ITIL®V3維運支援與分析認證課程</h2> <p>ITIL®V3 Operational Support and Analysis Capability</p> <p>時數：30小時 費用：52,000元 點數：13點 教材：ITpreneurs原廠英文教材</p> 	
適合對象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具ITIL®V3 Foundation認證，欲取得ITIL進階認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管 4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 資深資訊工程師或網路系統管理員 6. 資訊服務業之從業人員 7. 對實際建置ITIL流程有興趣者
先修課程	完成以下任一課程所具備技術能力 • ITILF：ITIL®V3 Foundation認證課程
預備知識	2年以上IT管理經驗
課程內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. IT服務管理及服務生命週期(Service Lifecycle) 2. 事件管理流程(Event Management Process) 3. 事故管理流程(Incident Management Process) 4. 請求履行流程(Request Fulfillment Process) 5. 問題管理流程(Problem Management Process) 6. 存取管理流程(Access Management Process) 7. 服務台(Service Desk) 8. 技術和實施考量(Technology and Implementation Considerations) 9. 考試準備和指導研究
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之R.E.P. (Registered Education Provider)教育訓練機構，R.E.P.代號：3150。本課程符合PMI®國際專案管理學會PDU專業學分，需自行上網登錄 2. 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL®V3認證體系的4個學分 3. 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30，含供餐服務 4. 課程優惠方案： 開課前2周完成報名繳費，具備ITIL®Foundation認證或PMP®認證、上過ITIL的恆逸舊生者，享有NT\$41,600元優惠；報名上課及認證考試一次，通過考試後原廠發送電子證書





ITILRCV ITIL®V3發行與控制及核准認證課程

ITIL®V3 Release, Control and Validation Capability

時數：30小時 | 費用：52,000元 | 點數：13點 | 教材：ITpreneurs原廠英文教材



適合對象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具ITIL®V3 Foundation認證，欲取得ITIL進階認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管 4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 資深資訊工程師或網路系統管理員 6. 資訊服務業之從業人員 7. 對實際建置ITIL流程有興趣者
先修課程	完成以下任一課程所具備技術能力 • ITILF：ITIL®V3 Foundation認證課程
預備知識	2年以上IT管理經驗
課程內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. IT服務管理及服務生命週期(Service Lifecycle) 2. 變更管理流程(Change Management Process) 3. 服務資產與組態管理流程(Service Asset and Configuration Management Process) 4. 服務核可與測試(Service Validation and Testing) 5. 發行和部署管理流程(Release and Deployment Management Process) 6. 請求履行流程(Request Fulfillment Process) 7. 服務評估(Service Evaluation) 8. 知識管理流程(Knowledge Management Process) 9. 發行、控制與核准之角色與職責(Service Release, Control and Validation Roles and Responsibilities) 10. 技術和實施考量(Technology and Implementation Considerations) 11. 考試準備和指導研究
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之R.E.P. (Registered Education Provider)教育訓練機構，R.E.P.代號：3150。本課程符合PMI®國際專案管理學會PDU專業學分，需自行上網登錄 2. 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL®V3認證體系的4個學分 3. 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30，含供餐服務 4. 課程優惠方案： 開課前2周完成報名繳費，具備ITIL®Foundation認證或PMP®認證、上過ITIL的恆逸舊生者，享有NT\$41,600元優惠；報名上課及認證考試一次，通過考試後原廠發送電子證書



ITILPPO ITIL®V3規劃與防護及優化認證課程

ITIL®V3 Planning, Protection and Optimization Capability

時數：30小時 | 費用：52,000元 | 點數：13點 | 教材：ITpreneurs原廠英文教材



適合對象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具ITIL®V3 Foundation認證，欲取得ITIL進階認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管 4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 資深資訊工程師或網路系統管理員 6. 資訊服務業之從業人員 7. 對實際建置ITIL流程有興趣者
先修課程	完成以下任一課程所具備技術能力 • ITILF：ITIL®V3 Foundation認證課程
預備知識	2年以上IT管理經驗
課程內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. IT服務管理及服務生命週期(Service Lifecycle) 2. 負載管理流程(Capacity Management Process) 3. 可用性管理流程(Availability Management Process) 4. IT服務永續管理流程(IT Service Continuity Management Process) 5. 資訊安全管理流程(Information Security Management Process) 6. 需求管理流程(Demand Management Process) 7. 技術和實施考量(Technology and Implementation Considerations) 8. 考試準備和指導研究
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之R.E.P. (Registered Education Provider)教育訓練機構，R.E.P.代號：3150。本課程符合PMI®國際專案管理學會PDU專業學分，需自行上網登錄 2. 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL®V3認證體系的4個學分 3. 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30，含供餐服務 4. 課程優惠方案： 開課前2周完成報名繳費，具備ITIL®Foundation認證或PMP®認證、上過ITIL的恆逸舊生者，享有NT\$41,600元優惠；報名上課及認證考試一次，通過考試後原廠發送電子證書

ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



ITILMAL	<h2 style="margin: 0;">ITIL®V3生命週期管理認證課程</h2> <p style="margin: 0;">ITIL®V3 Managing Across the Lifecycle</p> <p style="margin: 0;">時數：35小時 費用：60,000元 點數：15點 教材：ITpreneurs原廠英文教材</p>	
適合對象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具ITIL®V3 Foundation認證·欲取得ITIL進階認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管 4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 資深資訊工程師或網路系統管理員 6. 資訊服務業之從業人員 7. 對實際建置ITIL流程有興趣者 	
先修課程	已取得ITIL®V3認證體系的17個學分以上	
預備知識	2年以上IT管理經驗	
課程內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. IT服務管理之營運與管理議題(Introduction to IT Service Management Business and Managerial Issues) 2. 策略變更管理(Management of Strategic Change) 3. 風險管理(Risk Management) 4. 規劃、建置IT服務管理(Managing the Planning and Implementation of IT Service Management) 5. 組織面臨之挑戰(Understanding Organizational Challenges) 6. 服務評鑑(Service Assessment) 7. 企業指引與工具使用策略(Understanding Complementary Industry Guidance and Tool Strategies) 8. 考試準備和指導研究 	
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> 1. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之R.E.P. (Registered Education Provider)教育訓練機構·R.E.P.代號：3150。本課程符合PMI®國際專案管理學會PDU專業學分·需自行上網登錄 2. 報名參加本課程並通過認證考試·可取得ITIL®V3認證體系的5個學分 3. 白天班與假日班上課時間為09:00~17:00·含供餐服務 4. 課程優惠方案： 開課前2周完成報名繳費·具備ITIL®Foundation認證或PMP®認證、上過ITIL的恆逸舊生者·享有NT\$50,000元優惠；報名上課及認證考試一次·通過考試後原廠發送電子證書 	
後續推薦課程	ITSMPSLM：ITSM實務-服務等級管理的規劃與實施	



ITSMPSLM	<h2 style="margin: 0;">ITSM實務-服務等級管理的規劃與實施</h2> <p style="margin: 0;">ITSM Practice-Planning to Implement Service Level Management</p> <p style="margin: 0;">時數：12小時 費用：16,000元 點數：4點 教材：恆逸專用教材</p>	
適合對象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業資訊部門的主管 2. 管理工作之IT專業人員 3. 導入ITIL之專案團隊 4. 對實際建置ITIL流程有興趣者 5. 具ITIL基礎知識、想對服務等級協議內容與架構的建立更深入了解者 	
先修課程	完成以下任一課程所具備技術能力 • ITILF：ITIL®V3 Foundation認證課程 • ITIL®V2 Foundation認證課程 + ITIL®V2-V3 Foundation Bridging認證課程	
預備知識	ITSM基本概念	
課程內容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服務等級管理的概念和原則 <ol style="list-style-type: none"> 1-1 服務等級與服務等級管理概念 1-2 服務等級管理價值及重要性 1-3 IT服務等級協議(SLA)內容與結構 2. IT服務等級管理流程 <ol style="list-style-type: none"> 2-1 確定客戶的要求和服務等級 2-2 制定服務等級協議(SLA) 2-3 協定服務等級·以滿足客戶的業務需求 2-4 服務等級協議的衡量和報告 2-5 服務等級協議的監控、審查和管理 3. 建立與管理IT服務等級管理機制 <ol style="list-style-type: none"> 3-1 IT服務等級管理的角色責任 3-2 IT服務等級管理與其他IT活動、流程間之關聯與協同作業 3-3 建立關鍵績效指標(KPI)模型與IT服務等級報告 3-4 IT服務等級管理流程導入注意事項 	
備註事項	精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之R.E.P. (Registered Education Provider)教育訓練機構·R.E.P.代號：3150。本課程符合PMI®國際專案管理學會PDU專業學分·需自行上網登錄	
後續推薦課程	ITILF：ITIL® 4 Foundation認證課程	