

# IT治理服務管理

課程簡介

Foundation 認證 Practitioner 認證 Expert 認證 ITSM 實務

ITIL 認證 PDU學分

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
3. 課程優惠方案：
  - 優惠一：開課前2週完成報名繳費享有早鳥優惠價NT\$25,200元
  - 優惠二：具備PMP認證者享有優惠價NT\$20,000元
  - 優惠三：報名ITIL®4課程，可用NT\$7,800元優惠價報名參加考試(原價USD349)，通過考試後原廠發送電子證書註：考試費用有異動更改，請以原廠公告之價格為主

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.

# ITIL 4 學習路徑



IT 治理服務管理

ITIL 認證 PDU 學分

## ITILSOA ITIL®V3服務提供與協定認證課程

ITIL®V3 Service Offerings and Agreements 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"> <li>1. 具ITIL®V3 Foundation認證，欲取得ITIL進階認證者</li> <li>2. 中高階營運相關主管</li> <li>3. 資訊長或企業資訊部門的主管</li> <li>4. 即將晉升管理工作之IT專業人員</li> <li>5. 資深資訊工程師或網路系統管理員</li> <li>6. 資訊服務業之從業人員</li> <li>7. 對實際建置ITIL®流程有興趣者</li> </ol>
先修課程	已完成以下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"> <li>1. IT服務管理及服務生命週期(Service Lifecycle)</li> <li>2. 服務組合管理流程(Service Portfolio Management Process)</li> <li>3. 服務目錄管理流程(Service Catalogue Management Process)</li> <li>4. 服務等級管理流程(Service Level Management Process)</li> <li>5. 需求管理流程(Demand Management Process)</li> <li>6. 供應商管理流程(Supplier Management Process)</li> <li>7. 財務管理流程(Financial Management Process)</li> <li>8. 服務提供與協定之角色與職責(Service Offerings and Agreements Roles and Responsibilities)</li> <li>9. 技術和實施考量(Technology and Implementation Considerations)</li> <li>10. 考試準備和指導研究</li> </ol>
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>3. 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30，含供餐服務</li> <li>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®課程的恆逸舊生者，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</li> </ol>

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



<b>ITILOSA</b>	<b>ITIL®V3維運支援與分析認證課程</b> ITIL®V3 Operational Support and Analysis 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	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	已完成以下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	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	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 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®課程的恆逸舊生者，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	



<b>ITILRCV</b>	<b>ITIL®V3發行與控制及核准認證課程</b> 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	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	已完成以下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	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	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 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®課程的恆逸舊生者，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"> <li>1. 具ITIL®V3 Foundation認證，欲取得ITIL®進階認證者</li> <li>2. 中高階營運相關主管</li> <li>3. 資訊長或企業資訊部門的主管</li> <li>4. 即將晉升管理工作之IT專業人員</li> <li>5. 資深資訊工程師或網路系統管理員</li> <li>6. 資訊服務業之從業人員</li> <li>7. 對實際建置ITIL®流程有興趣者</li> </ol>
先修課程	已完成以下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"> <li>1. IT服務管理及服務生命週期(Service Lifecycle)</li> <li>2. 負載管理流程(Capacity Management Process)</li> <li>3. 可用性管理流程(Availability Management Process)</li> <li>4. IT服務永續管理流程(IT Service Continuity Management Process)</li> <li>5. 資訊安全管理流程(Information Security Management Process)</li> <li>6. 需求管理流程(Demand Management Process)</li> <li>7. 技術和實施考量(Technology and Implementation Considerations)</li> <li>8. 考試準備和指導研究</li> </ol>
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>3. 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30，含供餐服務</li> <li>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®課程的恆逸舊生者，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</li> </ol>



## ITSMPSLM ITSM實務-服務等級管理的規劃與實施

ITSM Practice-Planning to Implement Service Level Management

時數：12小時 | 費用：16,000元 | 點數：4點 | 教材：恆逸專用教材



適合對象	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 企業資訊部門的主管</li> <li>2. 管理工作之IT專業人員</li> <li>3. 導入ITIL®之專案團隊</li> <li>4. 對實際建置ITIL®流程有興趣者</li> <li>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</li> </ol>
先修課程	已完成以下課程所具備技術能力：ITILF：ITIL®V3 Foundation認證課程
預備知識	ITSM基本概念
課程內容	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服務等級管理的概念和原則             <ol style="list-style-type: none"> <li>1-1 服務等級與服務等級管理概念</li> <li>1-2 服務等級管理價值及重要性</li> <li>1-3 IT服務等級協議(SLA)內容與結構</li> </ol> </li> <li>2. IT服務等級管理流程             <ol style="list-style-type: none"> <li>2-1 確定客戶的要求和服務等級</li> <li>2-2 制定服務等級協議(SLA)</li> <li>2-3 協定服務等級，以滿足客戶的業務需求</li> <li>2-4 服務等級協議的衡量和報告</li> <li>2-5 服務等級協議的監控、審查和管理</li> </ol> </li> <li>3. 建立與管理IT服務等級管理機制             <ol style="list-style-type: none"> <li>3-1 IT服務等級管理的角色責任</li> <li>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</li> <li>3-3 建立關鍵績效指標(KPI)模型與IT服務等級報告</li> <li>3-4 IT服務等級管理流程導入注意事項</li> </ol> </li> </ol>
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	PMP001：PMP®國際專案管理師培訓課程