

ITIL 4 認證 ITSM 實務

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，需要完成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；此轉換模組將涵蓋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。

學習路徑圖請參考P.195

ITILF

ITIL® 4 Foundation 認證課程

ITIL® 4 Foundation for Service Management

時數：28小時 | 費用：34,000元 | 點數：8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

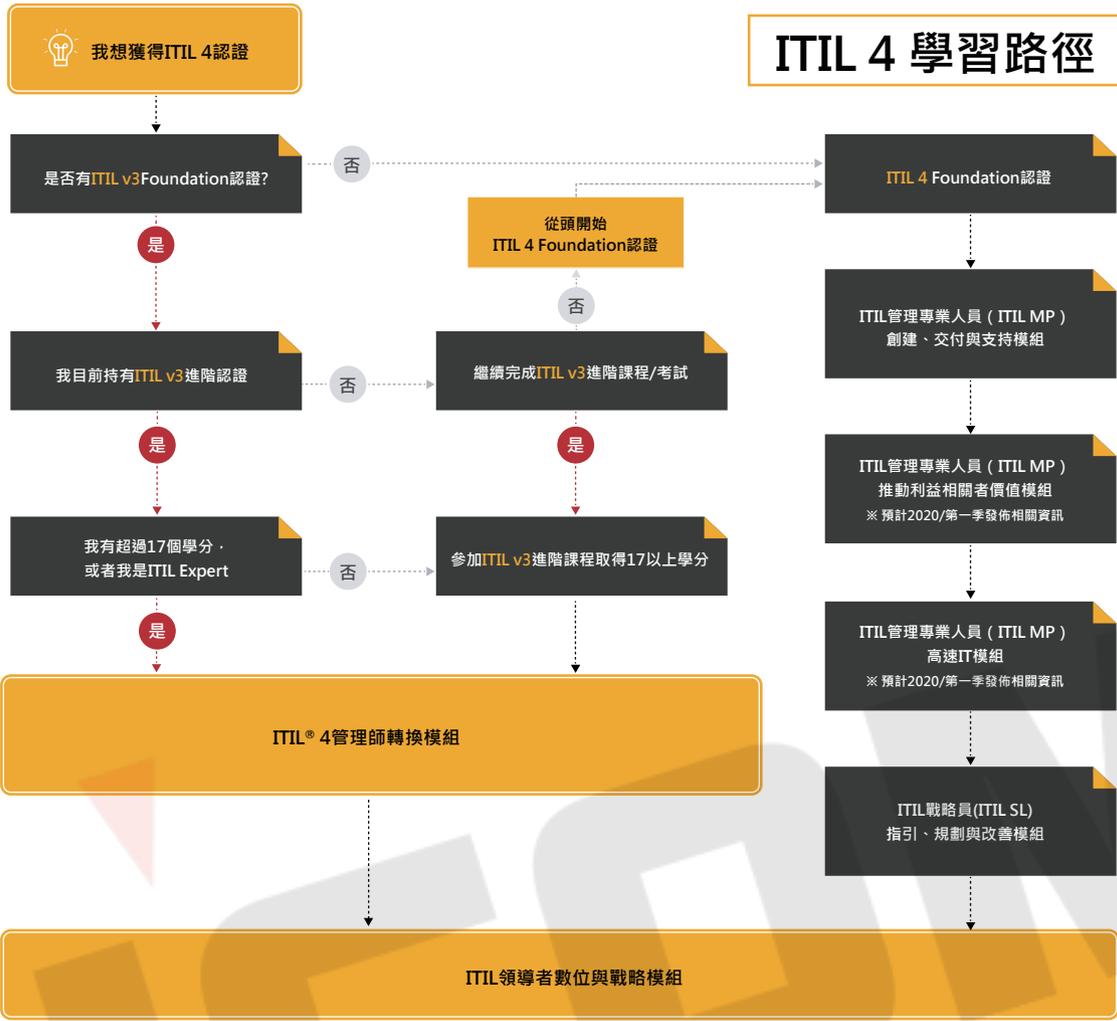
備註事項

1. 報名本課程者，含一次ITIL 4認證考試(原價USD349)，通過考試後發送原廠電子證書
2. 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
3. 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
4. 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\$30,600元
 - 優惠二：具備PMP認證者享有優惠價NT\$26,000元
 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

ITILCDS：ITIL® 4專家課程-創建、交付與支持

ITIL 4 學習路徑



2020新課 ITIL認證 PDU學分

ITILMPT ITIL® 4管理師轉換模組		ITILMPT
ITIL®4 Managing Professional Transition Module		QR Code
時數：35小時 費用：60,000元 點數：15點 教材：ITpreneurs原廠英文教材		
適合對象	希望升級為ITIL®4 Managing Professional(管理師)的人員，包含擁有ITIL®v3 Expert證書或至少持有ITIL®v3 17個學分以上者	
先修課程	ITIL®v3 Expert或至少持有ITIL®v3 17個學分以上	
預備知識	複習ITIL® v3課程資料，準備好接受新的思想和原則	
課程內容	<ol style="list-style-type: none"> ITIL® 4 <ul style="list-style-type: none"> 服務管理的關鍵概念 使用ITIL指導原則來幫助實施和調整服務管理 服務管理的四個維度 ITIL服務價值體系 服務價值鏈的活動 ITIL® 4專家：創建、交付與支持 <ul style="list-style-type: none"> 用於創建、交付與支持服務的價值流 價值流示例 ITIL® 4專家：推動利益相關者價值 <ul style="list-style-type: none"> 探索-了解市場和利益相關者 參與-培養關係 提供-塑造需求和服務 協定-協調期望並協定服務 共同創造-提供和消費 實現-獲取價值及改善 ITIL® 4專家：高速IT <ul style="list-style-type: none"> 簡介高速IT 高速IT文化 高速IT目標和技術 ITIL® 4策略師：直引、計劃與改善 <ul style="list-style-type: none"> 指引、計劃與改善的關鍵概念 戰略和方向 評估和規劃 評量和持續改善 組織變革管理 發展服務價值體系 	
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> 報名本課程者，含一次ITIL® 4管理師轉換模組認證考試(原價USD459)，通過考試後發送原廠電子證書 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 課程優惠方案： <ul style="list-style-type: none"> 優惠一：開課前2週完成報名繳費享有早鳥優惠價NT\$54,000元 註：考試費用有異動更改，請以原廠公告之價格為主 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL®4 Managing Professional認證 白天班與假日班上課時間為09：00~17：00 	
後續推薦課程	PMP001：PMP國際專案管理師培訓課程	

2020新課 ITIL認證 PDU學分

ITILCDS ITIL® 4專家課程-創建、交付與支持		ITILCDS
ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver and Support		
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"> 具ITIL® 4 Foundation認證，欲取得ITIL®管理師(Managing Professional)認證者 中高階營運相關主管 資訊長或企業資訊部門的主管 即將晉升管理工作之IT專業人員 資深資訊工程師或網路系統管理員 資訊服務業之從業人員 對實際建置ITIL®實務有興趣者 	
先修課程	已完成以下課程所具備技術能力 ITILF：ITIL® 4 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"> 規劃和構建服務價值流以創建、交付和支持服務 <ul style="list-style-type: none"> 團隊建立、文化和協作(Team building, culture and collaboration) 專注客戶導向(Customer-oriented focus) 運用Shift Left於服務交付和支持(Use of 'Shift Left' in service delivery and support) 管理資源(Manage resources) 應用資訊和科技(Apply information and technology) 運用價值流來設計、開發和轉換新服務 <ul style="list-style-type: none"> 服務設計(Service design) 軟體開發和管理(Software development and management) 發佈管理(Release management) 部署管理(Deployment management) 服務驗證和測試(Service validation and testing) 變更控制(Change control) 運用價值流為服務提供支持 <ul style="list-style-type: none"> 服務台(Service Desk) 事故管理(Incident management) 問題管理(Problem management) 知識管理(Knowledge management) 服務等級管理(Service level management) 考試準備和指導研究 	
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> 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 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL® 4專家：創建、交付與支持認證 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30 	
後續推薦課程	ITILDPI：ITIL® 4策略師課程-指引、計劃與改善	

2020新課 ITIL認證 PDU學分

ITILDPI ITIL® 4策略師課程-指引、計劃與改善		ITILDPI
ITIL® 4 Strategist : Direct, Plan & Improve		
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"> 具ITIL® 4 Foundation認證，欲取得ITIL®管理師(Managing Professional)認證者 中高階營運相關主管 資訊長或企業資訊部門的主管 即將晉升管理工作之IT專業人員 資深資訊工程師或網路系統管理員 資訊服務業之從業人員 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® 4 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"> 與指引、計劃與改善相關的主要概念 <ul style="list-style-type: none"> 運作模式和方法(Operating Models and Methods) 治理、風險和合規(Governance, Risk, and Compliance) 控制範圍(Scope of Control) 戰略與戰術(Strategy and Tactics) 成果、價值、成本和風險在塑造服務中的作用 運用持續改善方法 <ul style="list-style-type: none"> 評估考量(Assessment consideration) 改善優先序(Prioritising Improvements) 建立緣由說明以支持行動(Creating business cases to support action) 進行評論並創建持續改善文化(Carry out reviews and create a Continual Improvement culture) 識別和部署組織變革管理 <ul style="list-style-type: none"> 識別和管理利益相關者(Identifying and managing stakeholders) 管理溝通並鼓勵反饋(Manage communication and encourage feedback) 設定適當的範疇，了解目標和要求(Set Appropriate scope, understanding the goals and requirements) 定義適當的政策和控制(Defining appropriate policies and controls) 定義支持服務的指標(Define metrics and indicators to support services) 建立正確的權限級別(Establishing correct levels of authority) 考試準備和指導研究 	
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> 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 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL® 4策略師：指引、計劃與改善 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30 	
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.



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	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"> 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	

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



恆逸粉絲團好康優惠活動

選恆逸，好眼光！

請於粉絲團置頂貼文下方留言，本期恆逸簡介封面圖片視力2.0的那行字是什麼，即可獲得『1,000元課程電子抵用券一張』。

恆逸粉絲團



※注意事項※

- 本活動每人限參加一次，限恆逸公開班使用，不可折換現金或與其他優惠合併使用，每人限用一張。
- 活動期間：即日起至2020年6月30日止，恆逸教育訓練中心保有最終修改與解釋之權利。

