

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。

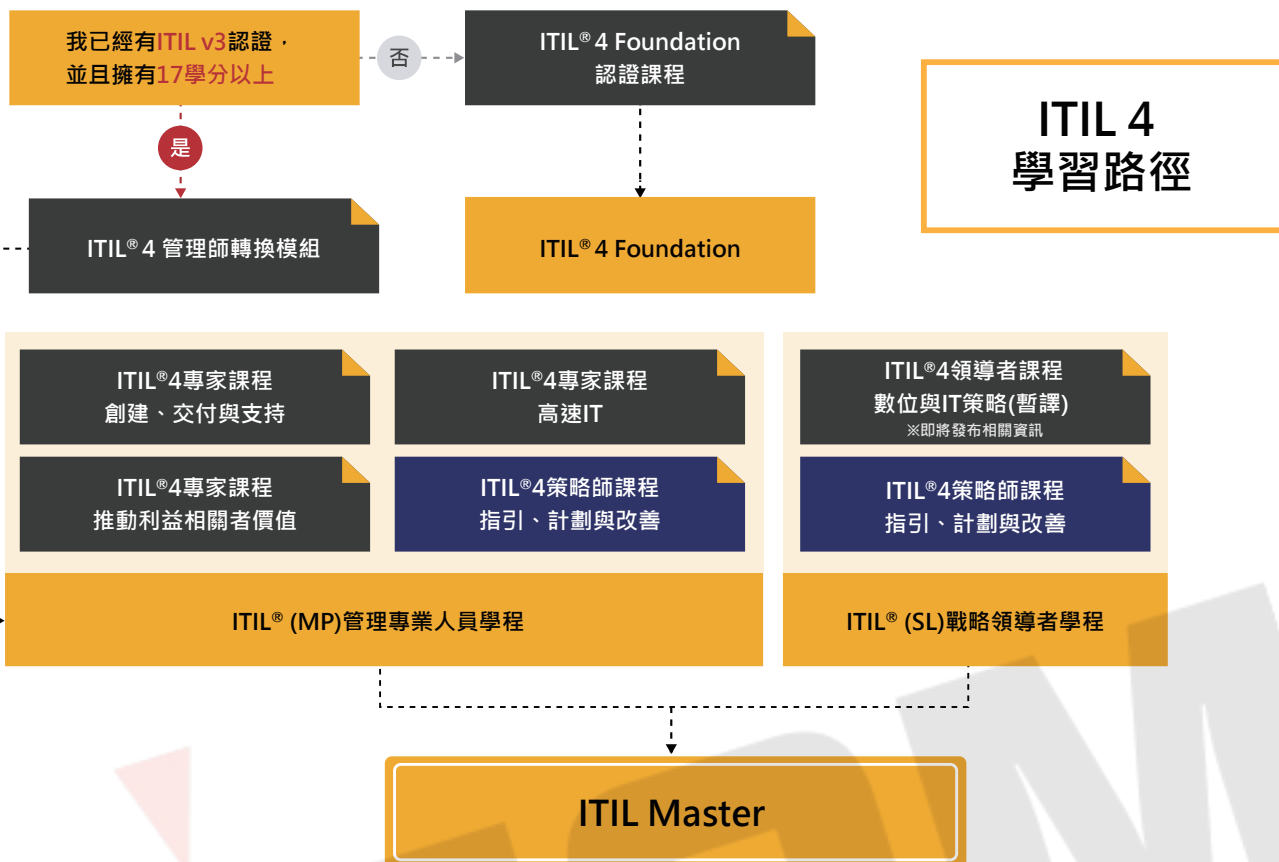
ITIL® v3到ITIL® 4轉換路徑

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.186

	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：8.5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. 上過恆逸ITIL®V3 Foundation認證課程者，享5折報名課程，優惠價17,000元(原價34,000元) 2. 報名本課程者，含一次ITIL 4認證考試(原價USD363)，通過考試後發送原廠電子證書 3. 報名本課程者，如第一次考試失敗，恆逸提供重考優惠價USD290(原廠重考費用USD363) 4. 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 5. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權訓練教育中心，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 6. 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® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



備註：

1. 想取得ITIL®(MP)管理專業人員學程，只要完成ITIL®4專家課程-創建、交付與支持、ITIL®4專家課程-推動利益相關者價值、ITIL®4專家課程-高速IT、ITIL®4策略師課程-指引、計劃與改善即可，課程之間沒有先後順序。
2. 想取得ITIL® (SL)戰略領導者學程，只要完成ITIL®4策略師課程-指引、計劃與改善與ITIL®4領導者課程-數位與IT策略(暫譯)即可，課程之間沒有先後順序。



ITILMPT ITIL® 4管理師轉換模組	
ITIL® 4 Managing Professional Transition Module	
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	1. ITIL® 4 - 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 2. ITIL® 4專家：創建、交付與支持 - 用於創建、交付與支持服務的價值流 - 價值流示例 3. ITIL® 4專家：推動利益相關者價值 - 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 4. ITIL® 4專家：高速IT - 簡介高速IT - 高速IT文化 - 高速IT目標和技術 5. ITIL® 4策略師：指引、計劃與改善 - 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	1. 報名本課程者，含一次ITIL® 4管理師轉換模組認證考試(原價USD477)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權訓練教育中心，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：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 4. 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



ITILCDS ITIL® 4專家課程-創建、交付與支持 ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver and Support 時數：30小時 費用：56,000元 點數：14點 教材：ITpreneurs原廠英文教材	
適合對象	1. 具ITIL® 4 Foundation認證，欲取得ITIL®管理師(Managing Professional)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®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	1. 規劃和構建服務價值流以創建、交付和支持服務 - 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) 2. 運用價值流來設計、開發和轉換新服務 - 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) 3. 運用價值流為服務提供支持 - 服務驗證和測試(Service validation and testing) - 變更控制(Change control) - 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) 4. 考試準備和指導研究
備註事項	1. 報名本課程者，含一次ITIL® 4專家課程-創建、交付與支持認證考試(原價USD477)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權訓練教育中心，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. 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 4. 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



ITILDPI ITIL® 4策略師課程-指引、計劃與改善 ITIL® 4 Strategist : Direct, Plan & Improve 時數：30小時 費用：56,000元 點數：14點 教材：ITpreneurs原廠英文教材	
適合對象	1. 具ITIL® 4 Foundation認證，欲取得ITIL®管理師(Managing Professional)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® 4 Foundation認證課程
預備知識	2年以上IT管理經驗
課程內容	1. 與指引、計劃與改善相關的主要概念 - 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(Strategic and Tactics) - 成果、價值、成本和風險在塑造服務中的作用 2. 運用持續改善方法 - 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) 3. 識別和部署組織變革管理 - 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) 4. 考試準備和指導研究
備註事項	1. 報名本課程者，含一次ITIL® 4策略師-指引、計劃與改善認證考試(原價USD477)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權訓練教育中心，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. 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 4. 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30
後續推薦課程	ITILHVI：ITIL® 4專家課程-高速IT

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

ITILHVI ITIL® 4專家課程-高速IT ITIL®4 Specialist : High Velocity IT 時數：30小時 費用：56,000元 點數：14點 教材：ITpreneurs原廠英文教材	
適合對象	1. 具ITIL® 4 Foundation認證，欲取得ITIL® 管理師(Managing Professional)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® 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	1. 高速IT簡介 - 高速IT(High-Velocity IT) - 數位科技(Digital Technology) - 數位組織(Digital Organizations) - 數位轉型(Digital Transformation) 2. 高速IT方法 - 高速IT方法的相關性(Relevance of High-Velocity IT Approaches) - 高速IT方法細節(High-Velocity IT Approaches in Detail) 3. 高速IT作業模型 - ITIL的觀點(ITIL的觀點) - 高速IT面貌(High-Velocity IT Aspects) - 高速IT應用(High-Velocity IT Applications) 4. ITIL的高速IT構建組件 - 數位產品生命週期(Digital Product Lifecycle) - 服務價值流(Service Value Streams) - 服務管理的四個維度(Four Dimensions of Service Management) - ITIL管理實務(ITIL Management Practices) 5. 高速IT的文化 - 關鍵行為模式(Key Behavior Patterns) - ITIL指導原則(ITIL Guiding Principles) 6. 支持模型和概念 - 道德規範(Ethics) - 設計思維(Design Thinking) - 重構服務敏捷性(Reconstructing for Service Agility) - 安全文化(Safety Culture) - 預防壓力(Stress Prevention) - 在複雜環境中工作(Working in Complex Environments) - 精益文化(Lean Culture) - ITIL持續改善模型(ITIL Continual Improvement Model) 7. 高速IT目標和技術 - 高速IT目標(High-Velocity IT Objectives) - 高速IT技術(High-Velocity IT Techniques) 8. 有價值的投資技巧 - 優先技術(Prioritization Techniques) - 最低限度的可行產品和服務(Minimum Viable Products and Services) - 產品/服務所有權(Product/Service Ownership) - A / B測試(A/B Testing) 9. 快速發展的技術 - 快速發展相關的基本概念(Basic Concepts Related to Fast Developmen) - 基礎架構即代碼(Infrastructure as Code) - 評論(Reviews) - 持續業務分析(Continual Business Analysis) - 持續整合/持續交付 (CI / CD) - 持續測試(Continuous Testing) - 看板(Kanban) 10. 彈性營運技術 - 混沌工程(Chaos Engineering) - 完成的定義(Definition of Done) - 版本控制(Version Control) - 規則系統的IT營運(Algorithmic IT Operations) - ChatOps - 站點可靠性工程 (Site Reliability Engineering) 11. 共同創造價值的技術 - 共同創造價值的基本概念(Basic Concepts of Co-created Value) - 服務經驗(Service Experience) 12. 確保合規性的技術 - DevOps審核防禦工具包(DevOps Audit Defense Toolkit) - DevSecOps - 同行評審(Peer Review) 13. 考試準備和指導研究
備註事項	1. 報名本課程者，含一次ITIL® 4專家課程-高速IT認證考試(原價USD477)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權訓練教育中心，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. 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 4. 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



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

ITILDSV ITIL® 4專家課程-推動利益相關者價值

ITIL® 4 Specialist : Drive Stakeholder Value

時數：30小時 | 費用：56,000元 | 點數：14點 | 教材：ITpreneurs原廠英文教材



適合對象	1. 具ITIL® 4 Foundation認證：欲取得ITIL®管理師(Managing Professional)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®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	1. 客戶旅程 - 掌握客戶旅程的目的(Purpose of Mastering the Customer Journey) - 接觸點和服務互動Touchpoints and Service Interactions) - 模組主題(Module Topic) - 繪製客戶旅程(Mapping the Customer Journey) - 設計客戶旅程(Designing the Customer Journey) - 衡量和改善客戶旅程(Measuring and Improving the Customer Journey) 2. 客戶旅程步驟：探索 - 探索步驟的目的(Purpose of the Explore Step) - 模組主題 (Module Topics) - 了解服務消費者(Understanding Service Consumers) - 了解服務提供者(Understanding Service Providers) - 了解和定位市場(Understanding and Targeting Markets) 3. 客戶旅程步驟：參與 - 參與步驟的目的(Purpose of the Engage Step) - 服務價值(Aspects of Service Value) - 模組主題(Module Topics) - 服務關係類型(Service Relationship Types) - 建立服務關係(Building Service Relationships) - 建立和維持信任與關係(Building and Sustaining Trust and Relationships) - 分析客戶需求(Analyzing Customer Needs) - 管理供應商和合作夥伴(Managing Suppliers and Partners) 4. 客戶旅程步驟：提供 - 塑造需求和服務內容的目的(Purpose of Shaping Demand and Service Offerings) - 模組主題(Module Topics) - 管理需求和機會(Managing Demand and Opportunities) - 指定和管理客戶要求(Specifying and Managing Customer Requirements) - 設計服務內容和用戶體驗(Designing Service Offerings and User Experience) - 銷售和獲取服務內容(Selling and Obtaining Service Offerings) 5. 客戶旅程步驟：商定 - 達成期望和服務協議的目的(Purpose of Aligning Expectations and Agreeing Services) - 模組主題(Module Topics) - 達成共識並規劃價值共創(Agreeing and Planning Value Co-Creation) - 協商並議定服務(Negotiating and Agreeing a Service) 6. 客戶旅程步驟：啟用 - 啟用和停用的目的(Purpose of Onboarding and Offboarding) - ITIL管理實務(ITIL Management Practices) - 模組主題(Module Topics) - 啟用規劃(Planning Onboarding) - 建立與用戶的關係(Fostering Relationships with Users) - 提供用戶參與和交付管道(Providing User Engagement and Delivery Channels) - 啟動用戶服務(Enabling Users for Service) - 提升互通能力(Elevating Mutual Capabilities) - 停用(Offboarding) 7. 客戶旅程步驟：共創 - 服務提供和消費的目的(Purpose of Service Provision and Consumption) - 模組主題(Module Topics) - 服務理念(Service Mindset) - 持續的服務互動(Ongoing Service Interactions) - 培育用戶社群(Nurturing User Communities) 8. 客戶旅程步驟：實現 - 衡量服務價值(Measuring Service Value) - 獲取和改善客戶旅程的目的(Purpose of Value Capturing and Customer Journey Improvement) - 通過不同的設置實現服務價值(Realizing Service Value in Different Settings) - 模組主題(Module Topics) - 追蹤價值實現(Tracking Value Realization) - 考核和報告價值實現(Assessing and Reporting Value Realization) - 評估價值實現和改善客戶旅程(Evaluating Value Realization and Improving Customer Journeys) - 為服務提供者實現價值(Realizing Value for the Service Provider) 9. 考試準備和指導研究
備註事項	1. 報名本課程者，含一次ITIL® 4專家課程-推動利益相關者價值認證考試(原價USD477)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權訓練教育中心，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. 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 4. 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

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

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	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®4 Foundation認證課程
預備知識	ITSM基本概念
課程內容	1. 服務等級管理的概念和原則 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 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 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®認可之授權訓練教育中心，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.



胡毓萍

參訓課程：ITIL 4 Foundation 認證課程

學習ITIL的目標，就是能學會資訊服務管理的「最標準作法」，關鍵是定義角色職責，工具就是RACI MODEL，也是我認為學習ITIL課程中最印象深刻的地方！

許明治老師說，管理，就是「管事理人」，把人放在對的地方，扮演某個角色，擁有某些功能，來推動該做的流程，並適時用科技輔助流程自動化；學習ITIL的目標，就是能學會資訊服務管理的「最標準作法」，並依據組織特性建立一套完整的資訊服務（最適適作法）。

執行共同活動與目標的一個團隊及其成員，獨立運作，自有能力與資源，如果不去整合處理，久而久之會各自為政，當有特殊事件發生時，會產生「誰來做」的重大問題！非常謝謝許明治老師豐沛的教學經驗，將ITIL基礎課程概念講解的非常清楚，4天時間收穫很豐盛，也會將課程內容帶回工作機關內與長官、同仁分享，將資訊服務管理理念實際應用於工作業務上，期望能透過有程序的、有管制性的資訊服務管理流程，提升資訊服務價值。