

🕒 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

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：8.5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		ITILMPT
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ITIL® 4 <ul style="list-style-type: none"> <li>服務管理的關鍵概念</li> <li>使用ITIL指導原則來幫助實施和調整服務管理</li> <li>服務管理的四個維度</li> <li>ITIL服務價值體系</li> <li>服務價值鏈的活動</li> </ul> </li> <li>2. ITIL® 4專家：創建、交付與支持 <ul style="list-style-type: none"> <li>用於創建、交付與支持服務的價值流</li> <li>價值流示例</li> </ul> </li> <li>3. ITIL® 4專家：推動利益相關者價值 <ul style="list-style-type: none"> <li>探索-了解市場和利益相關者</li> <li>參與-培養關係</li> <li>提供-塑造需求和服務</li> <li>協定-協調期望並協定服務</li> </ul> </li> <li>4. ITIL® 4專家：高速IT <ul style="list-style-type: none"> <li>簡介高速IT</li> <li>高速IT文化</li> <li>高速IT目標和技術</li> </ul> </li> <li>5. ITIL® 4策略師：指引、計劃與改善 <ul style="list-style-type: none"> <li>指引、計劃與改善的關鍵概念</li> <li>戰略和方向</li> <li>評估和規劃</li> <li>評量和持續改善</li> <li>組織變革管理</li> <li>發展服務價值體系</li> </ul> </li> <li>共同創造-提供和消費</li> <li>實現-獲取價值及改善</li> </ul>	
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>	
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		ITILCDS
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 <ul style="list-style-type: none"> <li>團隊建立、文化和協作(Team building, culture and collaboration)</li> <li>專注客戶導向(Customer-oriented focus)</li> <li>運用Shift Left於服務交付和支持(Use of 'Shift Left' in service delivery and support)</li> <li>管理資源(Manage resources)</li> <li>應用資訊和科技(Apply information and technology)</li> </ul> 2. 運用價值流來設計、開發和轉換新服務 <ul style="list-style-type: none"> <li>服務設計(Service design)</li> <li>軟體開發和管理(Software development and management)</li> <li>發佈管理(Release management)</li> <li>部署管理(Deployment management)</li> </ul> 3. 運用價值流為服務提供支持 <ul style="list-style-type: none"> <li>服務台(Service Desk)</li> <li>事故管理(Incident management)</li> <li>問題管理(Problem management)</li> <li>知識管理(Knowledge management)</li> <li>服務等級管理(Service level management)</li> </ul> 4. 考試準備和指導研究 <ul style="list-style-type: none"> <li>服務驗證和測試(Service validation and testing)</li> <li>變更控制(Change control)</li> </ul>	
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		ITILDPI
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 <ul style="list-style-type: none"> <li>運作模式和方法(Operating Models and Methods)</li> <li>治理、風險和合規(Governance, Risk, and Compliance)</li> <li>控制範圍(Scope of Control)</li> <li>戰略與戰術(Stratgy and Tactics)</li> <li>成果、價值、成本和風險在塑造服務中的作用</li> </ul> 2. 運用持續改善方法 <ul style="list-style-type: none"> <li>評估考量(Assessment consideration)</li> <li>改善優先序(Prioritising Improvements)</li> <li>建立緣由說明以支持行動(Creating business cases to support action)</li> <li>進行評論並創建持續改善文化(Carry out reviews and create a Continual Improvement culture)</li> </ul> 3. 識別和部署組織變革管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>識別和管理利益相關者(Identifying and managing stakeholders)</li> <li>管理溝通並鼓勵反饋(Manage communication and encourage feedback)</li> <li>設定適當的範疇，了解目標和要求(Set Appropriate scope, understanding the goals and requirements)</li> <li>定義適當的政策和控制(Defining appropriate policies and controls)</li> <li>定義支持服務的指標(Define metrics and indicators to support services)</li> <li>建立正確的權限級別(Establishing correct levels of authority)</li> </ul> 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.



<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="text-align: left;"> <p><b>ITILHVI</b></p> <p><b>ITIL® 4 專家課程-高速IT</b></p> <p>ITIL® 4 Specialist : High Velocity IT</p> <p>時數：30小時   費用：56,000元   點數：14點   教材：ITpreneurs原廠英文教材</p> </div> <div style="text-align: right;">  </div> </div>	
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	<div style="display: flex;"> <div style="flex: 1;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高速IT簡介                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高速IT(High-Velocity IT)</li> <li>• 數位科技(Digital Technology)</li> <li>• 數位組織(Digital Organizations)</li> <li>• 數位轉型(Digital Transformation)</li> </ul> </li> <li>2. 高速IT方法                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高速IT方法的相關性(Relevance of High-Velocity IT Approaches)</li> <li>• 高速IT方法細節(High-Velocity IT Approaches in Detail)</li> </ul> </li> <li>3. 高速IT作業模型                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL的觀點(ITIL的觀點)</li> <li>• 高速IT面貌(High-Velocity IT Aspects)</li> <li>• 高速IT應用(High-Velocity IT Applications)</li> </ul> </li> <li>4. ITIL的高速IT構建組件                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 數位產品生命週期(Digital Product Lifecycle)</li> <li>• 服務價值流(Service Value Streams)</li> <li>• 服務管理的四個維度(Four Dimensions of Service Management)</li> <li>• ITIL管理實務(ITIL Management Practices)</li> </ul> </li> <li>5. 高速IT的文化                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 關鍵行為模式(Key Behavior Patterns)</li> <li>• ITIL指導原則(ITIL Guiding Principles)</li> </ul> </li> <li>6. 支持模型和概念                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 道德規範(Ethics)</li> <li>• 設計思維(Design Thinking)</li> <li>• 重構服務敏捷性(Reconstructing for Service Agility)</li> <li>• 安全文化(Safety Culture)</li> <li>• 預防壓力(Stress Prevention)</li> <li>• 在複雜環境中工作(Working in Complex Environments)</li> <li>• 精益文化(Lean Culture)</li> <li>• ITIL持續改善模型(ITIL Continual Improvement Model)</li> </ul> </li> <li>7. 高速IT目標和技術                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 高速IT目標(High-Velocity IT Objectives)</li> <li>• 高速IT技術(High-Velocity IT Techniques)</li> </ul> </li> </ol> </div> <div style="flex: 1; margin-left: 20px;"> <ol style="list-style-type: none"> <li>8. 有價值的投資技巧                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 優先技術(Prioritization Techniques)</li> <li>• 最低限度的可行產品和服務(Minimum Viable Products and Services)</li> <li>• 產品/服務所有權(Product/Service Ownership)</li> <li>• A / B測試(A/B Testing)</li> </ul> </li> <li>9. 快速發展的技術                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 快速發展相關的基本概念(Basic Concepts Related to Fast Developmen)</li> <li>• 基礎架構即代碼(Infrastructure as Code)</li> <li>• 評論(Reviews)</li> <li>• 持續業務分析(Continual Business Analysis)</li> <li>• 持續整合/持續交付(CI / CD)</li> <li>• 持續測試(Continuous Testing)</li> <li>• 看板(Kanban)</li> </ul> </li> <li>10. 彈性營運技術                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 混沌工程(Chaos Engineering)</li> <li>• 完成的定義(Definition of Done)</li> <li>• 版本控制(Version Control)</li> <li>• 規則系統的IT營運(Algorithmic IT Operations)</li> <li>• ChatOps</li> <li>• 站點可靠性工程(Site Reliability Engineering)</li> </ul> </li> <li>11. 共同創造價值的技術                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 共同創造價值的基本概念(Basic Concepts of Co-created Value)</li> <li>• 服務經驗(Service Experience)</li> </ul> </li> <li>12. 確保合規性的技術                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• DevOps審核防禦工具包(DevOps Audit Defense Toolkit)</li> <li>• DevSecOps</li> <li>• 同行評審(Peer Review)</li> </ul> </li> <li>13. 考試準備和指導研究</li> </ol> </div> </div>
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	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 具ITIL®4 Foundation認證，欲取得ITIL®管理師(Managing Professional)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®實務有興趣者</li> </ol>
先修課程	已完成以下課程所具備技術能力 ITILF：ITIL®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"> <li>1. 客戶旅程 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 掌握客戶旅程的目的(Purpose of Mastering the Customer Journey)</li> <li>• 接觸點和服務互動 Touchpoints and Service Interactions)</li> <li>• 模組主題(Module Topics)</li> <li>• 繪製客戶旅程(Mapping the Customer Journey)</li> <li>• 設計客戶旅程(Designing the Customer Journey)</li> <li>• 衡量和改善客戶旅程(Measuring and Improving the Customer Journey)</li> </ul> </li> <li>2. 客戶旅程步驟：探索 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 探索步驟的目的(Purpose of the Explore Step)</li> <li>• 模組主題 (Module Topics)</li> <li>• 了解服務消費者(Understanding Service Consumers)</li> <li>• 了解服務提供者(Understanding Service Providers)</li> <li>• 了解和定位市場(Understanding and Targeting Markets)</li> </ul> </li> <li>3. 客戶旅程步驟：參與 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 參與步驟的目的(Purpose of the Engage Step)</li> <li>• 服務價值(Aspects of Service Value)</li> <li>• 模組主題(Module Topics)</li> <li>• 服務關係類型(Service Relationship Types)</li> <li>• 建立服務關係(Building Service Relationships)</li> <li>• 建立和維持信任與關係(Building and Sustaining Trust and Relationships)</li> <li>• 分析客戶需求(Analyzing Customer Needs)</li> <li>• 管理供應商和合作夥伴(Managing Suppliers and Partners)</li> </ul> </li> <li>4. 客戶旅程步驟：提供 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 塑造需求和服務內容的目的(Purpose of Shaping Demand and Service Offerings)</li> <li>• 模組主題(Module Topics)</li> <li>• 管理需求和機會(Managing Demand and Opportunities)</li> <li>• 指定和管理客戶要求(Specifying and Managing Customer Requirements)</li> <li>• 設計服務內容和用戶體驗(Designing Service Offerings and User Experience)</li> <li>• 銷售和獲取服務內容(Selling and Obtaining Service Offerings)</li> </ul> </li> <li>5. 客戶旅程步驟：商定 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 達成期望和服務協議的目的(Purpose of Aligning Expectations and Agreeing Services)</li> <li>• 模組主題(Module Topics)</li> <li>• 達成共識並規劃價值共創(Agreeing and Planning Value Co-Creation)</li> <li>• 協商並議定服務(Negotiating and Agreeing a Service)</li> </ul> </li> <li>6. 客戶旅程步驟：啟用 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 啟用和停用的目的(Purpose of Onboarding and Offboarding)</li> <li>• ITIL管理實務(ITIL Management Practices)</li> <li>• 模組主題(Module Topics)</li> <li>• 啟用規劃(Planning Onboarding)</li> <li>• 建立與用戶的關係(Fostering Relationships with Users)</li> <li>• 提供用戶參與和交付管道(Providing User Engagement and Delivery Channels)</li> <li>• 啟動用戶服務(Enabling Users for Service)</li> <li>• 提升互通能力(Elevating Mutual Capabilities)</li> <li>• 停用(Offboarding)</li> </ul> </li> <li>7. 客戶旅程步驟：共創 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 服務提供和消費的目的(Purpose of Service Provision and Consumption)</li> <li>• 模組主題(Module Topics)</li> <li>• 服務理念(Service Mindset)</li> <li>• 持續的服務互動(Ongoing Service Interactions)</li> <li>• 培育用戶社群(Nurturing User Communities)</li> </ul> </li> <li>8. 客戶旅程步驟：實現 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 衡量服務價值(Measuring Service Value)</li> <li>• 獲取和改善客戶旅程的目的(Purpose of Value Capturing and Customer Journey Improvement)</li> <li>• 通過不同的設置實現服務價值(Realizing Service Value in Different Settings)</li> <li>• 模組主題(Module Topics)</li> <li>• 追蹤價值實現(Tracking Value Realization)</li> <li>• 考核和報告價值實現(Assessing and Reporting Value Realization)</li> <li>• 評估價值實現和改善客戶旅程(Evaluating Value Realization and Improving Customer Journeys)</li> <li>• 為服務提供者實現價值(Realizing Value for the Service Provider)</li> </ul> </li> <li>9. 考試準備和指導研究</li> </ol>
備註事項	<ol style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>3. 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL® 4專家-推動利益相關者價值認證</li> <li>4. 白天班與假日班上課時間為09：00~17：30</li> </ol>
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	<h2>ITSM實務-服務等級管理的規劃與實施</h2> <p>ITSM Practice-Planning to Implement Service Level Management</p> <p>時數：12小時   費用：16,000元   點數：4點   教材：恆逸專用教材</p>	
	<p>適合對象</p> <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>	
	<p>先修課程</p> <p>已完成以下課程所具備技術能力 ITILF：ITIL®4 Foundation認證課程</p>	
	<p>預備知識</p> <p>ITSM基本概念</p>	
	<p>課程內容</p> <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>	
	<p>備註事項</p> <p>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</p>	
	<p>後續推薦課程</p> <p>ITILF：ITIL®4 Foundation認證課程</p>	

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