

✓ 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。

|  | <h1>ITIL® 4 Foundation 認證課程</h1> <p>ITIL® 4 Foundation for Service Management</p> <p>時數：28小時   費用：38,000元   點數：10點   教材：ITpreneurs原廠英文教材+恆逸中文補充教材</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 適合對象                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 中高階營運相關主管</li> <li>2. 資訊長或企業資訊部門的主管</li> <li>3. 即將晉升管理工作之IT專業人員</li> <li>4. 資深資訊工程師或網路系統管理員</li> <li>5. 資訊服務業之從業人員</li> <li>6. 對ITIL®有興趣或欲取得ITIL®認證者</li> <li>7. 對實際建置ITIL®流程有興趣者</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                     |
| 課程內容                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ITIL® 4基礎             <ol style="list-style-type: none"> <li>1-1 ITIL® 4 概述(Overview of ITIL® 4)                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1-1-1 IT服務管理簡介(Introduction to IT Service Management)</li> <li>1-1-2 ITIL® 4 簡介(Introduction to ITIL® 4)</li> <li>1-1-3 ITIL® 4 的結構與效益(Structure and Benefits of ITIL® 4)</li> </ol> </li> <li>1-2 服務管理：關鍵概念(Service Management: Key Concept)                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1-2-1 價值與價值共創(Value and Value Co-Creation)</li> <li>1-2-2 價值：服務、產品和資源(Value: Services, Products, and Resources)</li> <li>1-2-3 服務關係(Service Relationships)</li> <li>1-2-4 價值：成果、成本和風險(Value: Outcomes, Costs and Risks)</li> </ol> </li> <li>1-3 指導原則(The Guiding Principles)                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1-3-1 界定指導原則(Identifying Guiding Principles)</li> <li>1-3-2 七項指導原則(The Seven Guiding Principles)</li> <li>1-3-3 應用指導原則(Applying the Guiding Principles)</li> </ol> </li> <li>1-4 服務管理的四個維度(The Four Dimensions of Service Management)                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1-4-1 四個維度(The Four Dimensions)</li> <li>1-4-2 組織與人員(Organizations and People)</li> <li>1-4-3 資訊與科技(Information and Technology)</li> <li>1-4-4 夥伴與供應商(Partners and Suppliers)</li> <li>1-4-5 價值流與流程(Value Streams and Processes)</li> <li>1-4-6 外部因素與Pestle模型(External Factors and the Pestle Model)</li> </ol> </li> <li>1-5 服務價值體系(Service Value System)                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1-5-1 服務價值體系概述(Overview of Service Value System)</li> <li>1-5-2 服務價值鏈概述(Overview of the Service Value Chain)</li> </ol> </li> <li>1-6 持續改善(Continual Improvement)                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1-6-1 持續改善簡介(Introduction to Continual Improvement)</li> <li>1-6-2 持續改善模型(The Continual Improvement Model)</li> <li>1-6-3 持續改善與指導原則的關係(Relationship between Continual Improvement and Guiding Principles)</li> </ol> </li> <li>1-7 ITIL®實務概述(Overview of ITIL® Practices)                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1-7-1 ITIL®實務的目的(Purpose of ITIL® Practices)</li> <li>1-7-2 持續改善實務(The Continual Improvement Practice)</li> <li>1-7-3 變更控制實務(The Change Control Practice)</li> <li>1-7-4 事故管理實務(The Incident Management Practice)</li> <li>1-7-5 問題管理實務(The Problem Management Practice)</li> <li>1-7-6 服務請求管理實務(The Service Request Management Practice)</li> <li>1-7-7 服務台實務(The Service Desk Practice)</li> <li>1-7-8 服務等級管理實務(The Service Level Management Practice)</li> </ol> </li> <li>1-8 考試準備指南(Exam Preparation Guide)</li> </ol> </li> <li>2. ITIL®導入概述             <ol style="list-style-type: none"> <li>2-1 導入方法簡介</li> <li>2-2 確定願景目標</li> <li>2-3 現況評估</li> <li>2-4 導入規劃</li> <li>2-5 導入實施</li> <li>2-6 持續改善</li> </ol> </li> </ol> |                                                                                     |
| 備註事項                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 上過恆逸ITIL®V3 Foundation認證課程者，享5折報名課程，優惠價NT\$19,000元(原價NT\$38,000元)</li> <li>2. 報名本課程者，含一次ITIL 4認證考試(原價USD495)，通過考試後發送原廠電子證書</li> <li>3. 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</li> <li>4. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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>5. 課程優惠方案：             <ul style="list-style-type: none"> <li>優惠一：開課前2週完成報名繳費享有早鳥優惠價NT\$34,200元</li> <li>優惠二：具備PMP認證者享有優惠價NT\$30,000元</li> </ul>             註：考試費用有異動更改，請以原廠公告之價格為主           </li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                     |
| 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

ITIL® 4 Foundation  
認證課程

PCSM  
專業雲服務經理人認證課程  
(實務課程)

ITIL® 4 Foundation

ITIL® 4專家課程  
創建、交付與支持

ITIL® 4專家課程  
高速IT

ITIL® 4領導者課程  
數位與IT策略(暫譯)  
※即將發布相關資訊

ITIL® 4專家課程  
推動利益相關者價值

ITIL® 4策略師課程  
指引、計劃與改善

ITIL® 4策略師課程  
指引、計劃與改善

ITIL® (MP)管理專業人員學程

ITIL® (SL)戰略領導者學程

ITIL Master

備註：

- 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。
- 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。

ITIL認證 PDU學分

| 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：59,000元   點數：15.5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<br>2. 中高階營運相關主管<br>3. 資訊長或企業資訊部門的主管<br>4. 即將晉升管理工作之IT專業人員<br>5. 資深資訊工程師或網路系統管理員<br>6. 資訊服務業之從業人員<br>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<br>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>服務驗證和測試(Service validation and testing)</li><li>變更控制(Change control)</li><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 |                                                  |  |                                                                                       |  |
| 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USD655)，通過考試後發送原廠電子證書<br>2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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<br>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<br>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.

| ITIL DPI | <b>ITIL® 4策略師課程-指引、計劃與改善</b><br>ITIL® 4 Strategist : Direct, Plan & Improve<br>時數：30小時   費用：59,000元   點數：15.5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<br>2. 中高階營運相關主管<br>3. 資訊長或企業資訊部門的主管<br>4. 即將晉升管理工作之IT專業人員<br>5. 資深資訊工程師或網路系統管理員<br>6. 資訊服務業之從業人員<br>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<br>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(Strategy 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USD655)，通過考試後發送原廠電子證書<br>2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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<br>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<br>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.

## 進修IT技術， 我一定選擇恆逸



胡毓萍

非常謝謝恆逸，將ITIL基礎課程概念講解的非常清楚，也會將內容帶回給同仁長官分享，以期提升資訊服務價值

高至絜

在課堂上聽到同學們的實際案例與老師的經驗，是外面的課程聽不到、真正有價值的PMP專案管理課程！



陳佩瑩

恆逸恆逸ASP.NET Web Form實務開發課程內容很豐富，簡單易上手，推薦想入門網頁開發的人可以報名參加。



洪若璋

學習PMP後，PMP在整個概念上不僅能使用於專案，包含其他工作任務，它能幫助我在規劃、分析、應變上有更多想法，也增加很多看事情不同的角度切入，增加自己在職場上比他人較明顯的優勢。



◀ 更多學員證言

| <div>ITILHVI</div> <div> <b>ITIL® 4專家課程-高速IT</b><br/>                     ITIL®4 Specialist : High Velocity IT<br/>                     時數：30小時   費用：59,000元   點數：15.5點   教材：ITpreneurs原廠英文教材                 </div> <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<br>2. 中高階營運相關主管<br>3. 資訊長或企業資訊部門的主管<br>4. 即將晉升管理工作之IT專業人員<br>5. 資深資訊工程師或網路系統管理員<br>6. 資訊服務業之從業人員<br>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<br>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>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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 Development)</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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         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> </div> <div>                         13. 考試準備和指導研究                     </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USD655)，通過考試後發送原廠電子證書<br>2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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<br>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<br>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：59,000元 | 點數：15.5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<br>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 Topic)</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USD655)，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 |  | 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<br>2. 管理工作之IT專業人員<br>3. 導入ITIL®之專案團隊                                                                                                                     |  |                                                              |  | 4. 對實際建置ITIL®流程有興趣者<br>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<br>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<br>1-1 服務等級與服務等級管理概念<br>1-2 服務等級管理價值及重要性<br>1-3 IT服務等級協議(SLA)內容與結構<br>2. IT服務等級管理流程<br>2-1 確定客戶的要求和服務等級<br>2-2 制定服務等級協議(SLA)<br>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<br>2-5 服務等級協議的監控、審查和管理<br>3. 建立與管理IT服務等級管理機制<br>3-1 IT服務等級管理的角色責任<br>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<br>3-3 建立關鍵績效指標(KPI)模型與IT服務等級報告<br>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®認可之授權教育訓練中心，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                                                                                                                                          |  |                                                              |  |                                                                                                                                                                               |  |           |  |



|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  |  |                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------|
| PCSM   | 專業雲服務經理人認證課程<br>CCC Professional Cloud Service Manager Certification                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |
|        | 時數：21小時   費用：30,000元   點數：7.5點   教材：ITpreneurs原廠英文教材                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |                                                                                     |
| 適合對象   | 1. 中高階營運相關主管<br>2. 資訊長或企業資訊部門的主管<br>3. 即將晉升管理工作之IT專業人員<br>4. 資深資訊工程師或網路系統管理員<br>5. 資訊服務業之從業人員<br>6. 對雲服務管理有興趣或欲取得專業雲服務經理人認證者                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |                                                                                     |
| 先修課程   | 建議學習者具IT服務管理背景，已完成一項或多項ITIL認證，或者在應用ITIL和IT服務管理最佳實踐方面具有實踐經驗                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |                                                                                     |
| 預備知識   | IT服務管理基本概念                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  |  |                                                                                     |
| 課程內容   | 1. 雲服務管理基礎(Cloud Service Management Fundamentals)<br>1-1 雲運算的歷史(History of Cloud Computing)<br>1-2 雲服務管理基礎(Basics of Cloud Service Management)<br>1-3 服務觀點(Service Perspectives)<br>1-4 與IT服務管理的關係(Relationship with ITSM)<br>1-5 雲服務和支持模型(Cloud Service and Support Models)<br>2. 雲服務管理角色(Cloud Service Management Roles)<br>2-1 雲管理的角色(Cloud Management Roles)<br>2-2 服務管理的角色(Service Management Roles)<br>2-3 組織的角色(Organizational Roles)<br>3. 雲服務戰略(Cloud Service Strategy)<br>3-1 雲戰略基礎(Cloud Strategy Fundamentals)<br>3-2 採用的關鍵驅動因素(Key Drivers for Adoption)<br>3-3 風險管理概述(Risk Management Overview)<br>4. 雲服務設計、部署和遷移(Cloud Service Design, Deployment, and Migration)<br>4-1 雲服務設計基礎(Basics of Cloud Service Design)<br>4-2 處理舊系統、服務和應用程序(Dealing with Legacy Systems, Services, and Applications)<br>4-3 雲服務標竿分析(Benchmarking of Cloud Services)<br>4-4 雲服務能力規劃(Cloud Service Capacity Planning)<br>4-5 雲服務部署和遷移(Cloud Service Deployment and Migration)<br>4-6 雲市場(Cloud Marketplace)<br>5. 雲服務管理(Cloud Service Management)<br>5-1 雲服務管理觀點(Cloud Service Management Perspective)<br>5-2 雲服務等級管理和服務保障(Cloud Service Level Management and Service Assurance)<br>5-3 混合IT和雲計算環境中的 DevOps (DevOps in a Hybrid IT and Cloud Computing Environment)<br>5-4 管理雲服務組態(Managing Cloud Service Configurations)<br>5-5 雲運算環境的變更管理(Change Management for Cloud Computing Environments)<br>5-6 對雲服務的需求做出反應(Reacting to Demand for Cloud Services)<br>6. 雲服務經濟(Cloud Service Economics)<br>6-1 雲服務的定價模式(Pricing Models for Cloud Services)<br>6-2 基於雲的服務的採購(Procurement of Cloud Based Services)<br>6-3 雲服務收費(Cloud Service Charging)<br>6-4 管理雲成本模型(Cloud Cost Models)<br>7. 雲服務治理(Cloud Service Governance)<br>7-1 治理基本定義(Basic Governance Definitions)<br>7-2 雲治理框架(Cloud Governance Framework)<br>7-3 雲治理注意事項(Cloud Governance Considerations)<br>8. 展示雲服務的價值(Showing the Value of Cloud Services)<br>8-1 了解雲服務的價值(Understanding the Value of Cloud Services)<br>8-2 聯結戰略與雲服務的價值 (Linking the Value of Cloud Services to Strategy)<br>8-3 衡量雲服務的價值(Measuring the Value of Cloud Services)<br>9. 盛行的服務管理框架(Popular Service Management Frameworks)<br>9-1 最佳實務框架(Best-Practice Frameworks)<br>9-2 ISO 標準(ISO Standards)<br>9-3 治理框架(Governance Frameworks)<br>9-4 雲標準(Cloud Standards)<br>10. 考試準備指南(Exam Preparation Guide) |  |  |                                                                                     |
| 備註事項   | 1. 認證名稱：Cloud Credential Council (CCC) Professional Cloud Service Manager，考試費用USD324、考試時間90分鐘，題型為25題單複選題，答對16題以上通過考試<br>2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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 | 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.