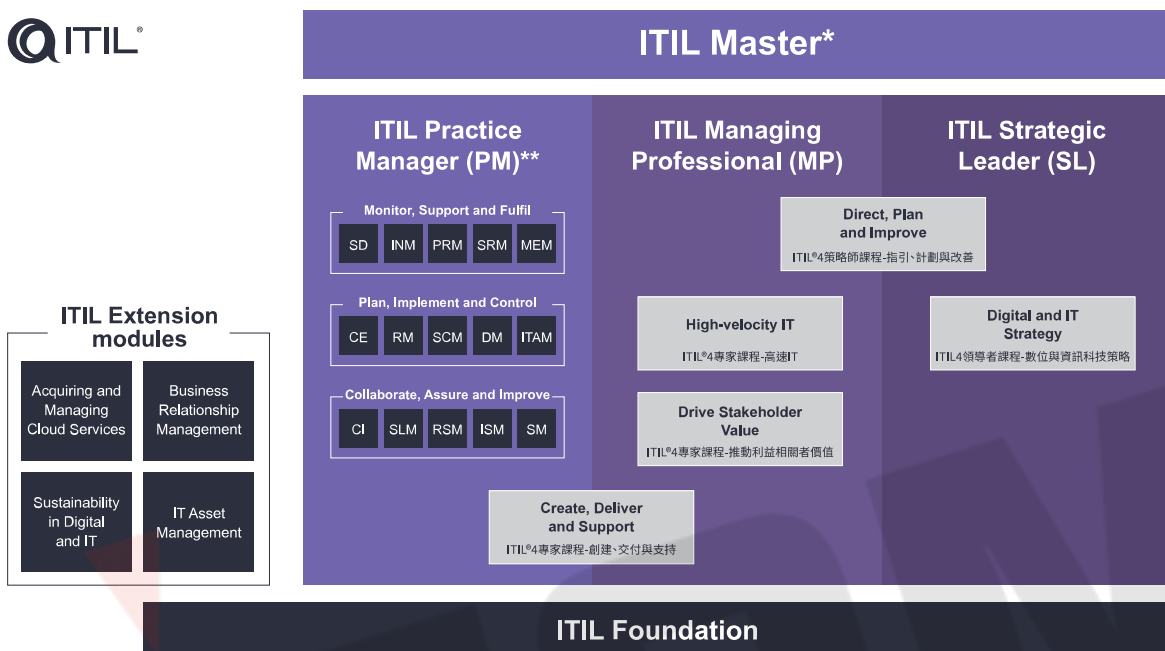


IT治理服務管理

課程簡介

ITIL 4 認證



*獲得實踐經理(PM)、管理專業人員(MP)和戰略領導者(SL)認證的候選人將授ITIL Master。

**實踐經理認證，必須獲得ITIL MP CDS證書任何一項管理實踐模組的認證。

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。



ITILF ITIL® 4 Foundation 認證課程 ITIL® 4 Foundation for Service Management 時數：28小時 費用：42,000元 點數：11.5點 教材：PeopleCert原廠英文教材+恆逸中文補充教材		
適合對象	1. 中高階營運相關主管 2. 資訊長或企業資訊部門的主管 3. 即將晉升管理工作之IT專業人員 4. 資深資訊工程師或網路系統管理員 5. 資訊服務業之從業人員 6. 對ITIL®有興趣或欲取得ITIL®認證者 7. 對實際建置ITIL®流程有興趣者	
課程目標	本課程將輔導您具備通過ITIL® 4 Foundation認證考試的能力，協助您了解ITIL® 4基本概念，熟悉ITIL® 4內容中專有名詞、資訊服務管理中的角色、過程以及關鍵流程的組成要件。本課程旨在為學員提供對ITIL® 4原則的廣泛理解，並學習如何透過ITIL® 4指導改進工作和整個組織的作業。通過分享和使用您學到的知識來領導和指導他人，運用整合的資訊服務管理運作，達成企業目標。 在課程結束時，您將能夠： - 了解ITIL®服務管理的關鍵概念 - 了解ITIL®指導原則如何幫助組織採用和調整ITIL®服務管理 - 了解ITIL®服務管理的四個維度 - 了解ITIL®服務價值系統的目的和組成部分，服務價值鏈的活動以及它們如何互連 - 了解持續改善的關鍵概念 - 了解各種ITIL實踐以及它們如何為價值鏈活動做出貢獻	
備註事項	1. 報名本課程者，含一次ITIL 4認證考試(原價USD680)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 報名本課程者，原報名班級開課日起一年內，可享有一版本課程免費一次辦理重聽之機會 3. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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 4. 課程優惠方案： 優惠一：開課前2週完成報名繳費享有早鳥優惠價NT\$37,800元 優惠二：具備PMP認證者享有優惠價NT\$33,000元 註：考試費用有異動更改，請以原廠公告之價格為主	
後續推薦課程	ITILCDS：ITIL® 4專家課程-創建、交付與支持	

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



ITILCDS ITIL® 4專家課程-創建、交付與支持 ITIL® 4 Specialist : Create, Deliver and Support 時數：28小時 費用：59,000元 點數：15.5點 教材：PeopleCert原廠英文教材		
適合對象	1. 具ITIL® 4 Foundation認證，欲取得ITIL®管理師(Managing Professional)認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管 4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 資深資訊工程師或網路系統管理員 6. 資訊服務業之從業人員 7. 對實際建置ITIL®實務有興趣者	
先修課程	已完成以下課程所具備技術能力 ITILF：ITIL® 4 Foundation認證課程	
預備知識	2年以上IT管理經驗	
課程內容	1. 規劃和構建服務價值流以創建、交付和支持服務 - 團隊建立、文化和協作(Team building, culture and collaboration) - 專注客戶導向(Customer-oriented focus) - 運用Shift Left於服務交付和支持(Use of 'Shift Left' in service delivery and support) - 管理資源(Manage resources) - 應用資訊和科技(Apply information and technology) 2. 運用價值流來設計、開發和轉換新服務 - 服務設計(Service design) - 軟體開發和管理(Software development and management) - 發佈管理(Release management) - 部署管理(Deployment management) 3. 服務驗證和測試(Service validation and testing) - 變更控制(Change control) 4. 運用價值流為服務提供支持 - 服務台(Service Desk) - 事故管理(Incident management) - 問題管理(Problem management) - 知識管理(Knowledge management) - 服務等級管理(Service level management) 5. 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USD765)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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 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	
後續推薦課程	ITILHVI：ITIL® 4專家課程-高速IT	

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

ITILHVI ITIL® 4 專家課程-高速IT ITIL®4 Specialist : High Velocity IT 時數：28小時 費用：59,000元 點數：15.5點 教材：PeopleCert原廠英文教材 	
適合對象	1. 具ITIL® 4 Foundation認證，欲取得ITIL® 管理師(Managing Professional)認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管 4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 資深資訊工程師或網路系統管理員 6. 資訊服務業之從業人員 7. 對實際建置ITIL® 實務有興趣者
先修課程	已完成以下課程所具備技術能力 ITILF：ITIL® 4 Foundation認證課程
預備知識	2年以上IT管理經驗
課程內容	1. 高速IT簡介 - 高速IT(High-Velocity IT) - 數位科技(Digital Technology) - 數位組織(Digital Organizations) - 數位轉型(Digital Transformation) 2. 高速IT方法 - 高速IT方法的相關性(Relevance of High-Velocity IT Approaches) - 高速IT方法細節(High-Velocity IT Approaches in Detail) 3. 高速IT作業模型 - ITIL的觀點(ITIL的觀點) - 高速IT面貌(High-Velocity IT Aspects) - 高速IT應用(High-Velocity IT Applications) 4. ITIL的高速IT構建組件 - 數位產品生命週期(Digital Product Lifecycle) - 服務價值流(Service Value Streams) - 服務管理的四個維度(Four Dimensions of Service Management) - ITIL管理實務(ITIL Management Practices) 5. 高速IT的文化 - 關鍵行為模式(Key Behavior Patterns) - ITIL指導原則(ITIL Guiding Principles) 6. 支持模型和概念 - 道德規範(Ethics) - 設計思維(Design Thinking) - 重構服務敏捷性(Reconstructing for Service Agility) - 安全文化(Safety Culture) - 預防壓力(Stress Prevention) - 在複雜環境中工作(Working in Complex Environments) - 精益文化(Lean Culture) - ITIL持續改善模型(ITIL Continual Improvement Model) 7. 高速IT目標和技術 - 高速IT目標(High-Velocity IT Objectives) - 高速IT技術(High-Velocity IT Techniques) 8. 有價值的投資技巧 - 優先技術(Prioritization Techniques) - 最低限度的可行產品和服務(Minimum Viable Products and Services) - 產品/服務所有權(Product/Service Ownership) - A / B測試(A/B Testing) 9. 快速發展的技術 - 快速發展相關的基本概念(Basic Concepts Related to Fast Development) - 基礎架構即代碼(Infrastructure as Code) - 評論(Reviews) - 持續業務分析(Continual Business Analysis) - 持續整合/持續交付(CI / CD) - 持續測試(Continuous Testing) - 看板(Kanban) 10. 彈性營運技術 - 混沌工程(Chaos Engineering) - 完成的定義(Definition of Done) - 版本控制(Version Control) - 規則系統的IT營運(Algorithmic IT Operations) - ChatOps - 站點可靠性工程(Site Reliability Engineering) 11. 共同創造價值的技術 - 共同創造價值的基本概念(Basic Concepts of Co-created Value) - 服務經驗(Service Experience) 12. 確保合規性的技術 - DevOps審核防禦工具包(DevOps Audit Defense Toolkit) - DevSecOps - 同行評審(Peer Review) 13. 考試準備和指導研究
備註事項	1. 報名本課程者，含一次ITIL® 4專家課程-高速IT認證考試(原價USD765)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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 3. 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL® 4專家課程-高速IT認證
後續推薦課程	ITILCDS：ITIL® 4 專家課程-創建、交付與支持

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

ITILMSF	ITIL® 4 專家課程-監控、支援與履行 ITIL® 4 Specialist : Monitor, Support and Fulfill 時數：28小時 費用：59,000元 點數：15.5點 教材：PeopleCert原廠英文教材	
適合對象	1. 具ITIL®4 Foundation認證，欲取得ITIL® 4實踐經理(PM)認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管 4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 對實際建置ITIL®實務有興趣者	
先修課程	已完成以下課程所具備技術能力 ITILF：ITIL®4 Foundation認證課程 ITILCDS：ITIL® 4 專家課程-創建、交付與支持	
預備知識	2年以上IT管理經驗	
課程內容	1. 事故管理(Incident Management) - 關鍵概念 - 事故管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施事故管理 - 合作夥伴和供應商在事故管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展事故管理 - 事故管理成功的建議 2. 服務台(Service Desk) - 關鍵概念 - 服務台的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施服務台 - 合作夥伴和供應商在服務台中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展服務台 - 服務台成功的建議 3. 服務請求管理(Service Request Management) - 關鍵概念 - 服務請求管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施服務請求管理 - 合作夥伴和供應商在服務請求管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展服務請求管理 - 服務請求管理成功的建議 4. 監控和事件管理(Monitor and Event Management) - 關鍵概念 - 監控和事件管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施監控和事件管理 - 合作夥伴和供應商在監控和事件管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展監控和事件管理 - 監控和事件管理成功的建議 5. 問題管理(Problem Management) - 關鍵概念 - 問題管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施問題管理 - 合作夥伴和供應商在問題管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展問題管理 - 問題管理成功的建議 6. 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-監控、支援與履行認證考試(原價USD860)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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 3. 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL® 4專家課程-監控、支援與履行認證 4. 欲取得ITIL® 4實踐經理(PM)認證，需再取得ITIL® 4 專家-創建、交付與支持認證	
後續推薦課程	ITILPIC：ITIL® 4課程-計劃、實施與控制	

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



ITILPIC ITIL® 4專家課程-計劃、實施與控制 ITIL® 4 Specialist : Plan, Implement and Control 時數：28小時 費用：59,000元 點數：15.5點 教材：PeopleCert原廠英文教材		
適合對象	1. 具ITIL®4 Foundation認證，欲取得ITIL® 4實踐經理(PM)認證者 2. 中高階營運相關主管 3. 資訊長或企業資訊部門的主管	4. 即將晉升管理工作之IT專業人員 5. 對實際建置ITIL®實務有興趣者
先修課程	已完成以下課程所具備技術能力 ITILF：ITIL®4 Foundation認證課程 ITILCDS：ITIL® 4 專家課程-創建、交付與支持	
預備知識	2年以上IT管理經驗	
課程內容	1. 變更管理(Change Management) - 關鍵概念 - 變更管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施變更管理 - 合作夥伴和供應商在變更管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展變更管理 - 變更管理成功的建議 2. 部署管理(Deployment Management) - 關鍵概念 - 部署管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施部署管理 - 合作夥伴和供應商在部署管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展部署管理 - 部署管理成功的建議 3. 發行管理(Release Management) - 關鍵概念 - 發行管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施發行管理 - 合作夥伴和供應商在發行管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展發行管理 - 發行管理成功的建議 4. IT資產管理(IT Asset Management) - 關鍵概念 - IT資產管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和實施IT資產管理 - 合作夥伴和供應商在IT資產管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展IT資產管理 - IT資產管理成功的建議 5. 服務組態管理(Service Configuration Management) - 關鍵概念 - 服務組態管理的流程 - 角色和能力 - 資訊和技術如何支持和服務組態管理 - 合作夥伴和供應商在服務組態管理中的作用 - 如何使用 ITIL® 能力模型發展服務組態管理 - 服務組態管理成功的建議 6. 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-計劃、實施與控制認證考試(原價USD860)，通過考試後發送原廠電子證書 2. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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 3. 報名參加本課程並通過認證考試，可取得ITIL® 4專家課程-計劃、實施與控制認證 4. 欲取得ITIL® 4實踐經理(PM)認證，需再取得ITIL® 4 專家-創建、交付與支持認證	
後續推薦課程	ITILMSF：ITIL® 4課程-監控、支援與履行	

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