

IT治理服務管理

課程簡介

 ITIL 4 認證


ITIL Master*

ITIL Practice Manager (PM)**

Monitor, Support and Fulfil

SD INM PRM SRM MEM

Plan, Implement and Control

CE RM SCM DM ITAM

Collaborate, Assure and Improve

CI SLM RSM ISM SM

Create, Deliver and Support

ITIL®4專家課程-創建、交付與支持

ITIL Managing Professional (MP)

Direct, Plan and Improve

ITIL®4策略師課程-指引、計劃與改善

High-velocity IT

ITIL®4專家課程-高速IT

Drive Stakeholder Value

ITIL®4專家課程-推動利益相關者價值

ITIL Strategic Leader (SL)

Digital and IT Strategy

ITIL4領導者課程-數位與資訊科技策略

ITIL Extension modules

Acquiring and Managing Cloud Services

Business Relationship Management

Sustainability in Digital and IT

IT Asset Management

ITIL Foundation

*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認證



PDU學分

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USD669)，通過考試後發送原廠電子證書
 2. 報名本課程者，原報名班級開課日起一年內，可享有同一版本課程免費一次辦理重聽之機會
 3. 精誠資訊恆逸教育訓練中心為PMI®認可之授權教育訓練中心，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恆逸銀卡優惠價
 - 優惠二：具備PMP認證者享有優惠價NT\$33,000
- 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 IITIL® 4 專家課程-創建、交付與支持

IITIL® 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) 3. 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) 4. 考試準備和指導研究 - 部署管理(Deployment management) - 服務驗證和測試(Service validation and testing) - 變更控制(Change control)	
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USD839)，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	



ITILHVI IITIL® 4 專家課程-高速IT

IITIL® 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(Versions 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USD839)，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 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USD839)，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				



ITILPIC		ITIL® 4專家課程-計劃、實施與控制		ITILPIC	
		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 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USD839)，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				