

ITIL4 Foundation国际认证（面授/直播/录播）

产品名称	ITIL4 Foundation国际认证（面授/直播/录播）
公司名称	北京中培伟业管理咨询有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	北京丰台夏家胡同育芳园东里3号楼B座
联系电话	400-808-2006 13910781835

产品详情

ITIL4证书介绍

ITIL是信息技术基础设施库（Information Technology Infrastructure Library）的简称，是IT服务管理领域广为应用和作为参考的佳实践框架。ITIL主要宗旨是探讨佳管理方法及相关流程，以确保IT服务能达到企业所要求的水平。它是目前业界普遍采用的IT服务管理实际标准佳实践指南。

自1999年ITIL引入中国以来，国内IT组织通过自我学习或在咨询和培训公司的指导下，成功实施了ITIL的部分或大部分流程和工具，并调整了原有的岗位职能以适用新的IT服务管理模式，现在，ITIL已经成为了IT服务管理业界事实上的“标准”。纵观ITIL的多个版本，已经从V2那个服务合同概念也没有的版本逐步完善，现在已经发展成为一个支持建立服务关系的服务合同,具备切实落地执行可能的V4版本。

ITIL4认证价值

1. ITIL 4 Foundation认证证书是运维人员必备入门级证书，投标、控标必备证书；
2. ITIL认证专家在国际上素有“IT界的MBA”之称，ITIL认证目前已成为全球IT行业抢手的资格认证之一。
3. 技术转管理岗位，ITIL 4 Foundation属必备升迁路径，在转换工作时，持此证者优先录用。
4. ITIL资格认证对IT企业、IT咨询企业以及众多实施信息化战略的企业的IT人员而言，将是一份重要的“身份证明”。

ITIL4 Foundation证书样本

ITIL4适合人群

数字化组织及准备向数字化转型组织的高管、中层管理者、业务人员以及技术人员；

传统组织的信息中心主任、IT总监、IT经理、流程经理、服务交付经理等；

传统企业的技术人员和客服人员；

其他对ITIL感兴趣的人员；

ITIL4认证体系

ITIL4服务管理认证有ITIL4 Foundation (ITIL 级) (中级) , ITIL Master (大师级)。其中ITIL 4 foundation是必考认证。

基础级 / ITIL Foundation

ITIL Foundation 是 IT 人士可获得的广泛认可的入门级

ITIL 认证。IT 行业人才提供对通用语言和关键概念的理解，并展示如何使用 ITIL4 指导改进相关的工作。

专家级 / ITIL4 MP、ITIL4 SL

通过基础级的考试后，学员可以在 2 个 ITIL 专家级的方向之间进行选择：

ITIL 管理人员 (ITIL MP)

ITIL 战略 (ITIL SL)

学员需要完成对应的模块后获得

ITIL 管理专家 (ITIL MP)

由 4 个模块 组成：

创造、交付和支持 (CDS)

驱动利益相关方的价值 (DSV)

高速率 IT (HVIT)

指导、计划和改进 (DPI)

ITIL战略 (ITIL SL)

由2个模块 组成：

指导、计划和改进 (DPI)

数字、信息化 (DIS)

大师级 / ITIL Master

ITIL Master 是 ITIL4 认证的资质，不涉及固定的培训课程及考试，学员在拥有 ITIL MP 和 ITIL SL 之后，即可成为 ITIL Master

注：其中战略模块DPI为MP和SL的通用模块，也就是说，在学完ITIL MP的4个模块后，仅需要再学习一个DIS模块，即可拿到ITIL SL，进一步获得ITIL Master。

ITIL4 Foundation考试信息

报考条件：参加ITIL 4 Foundation考试对学历无硬性要求。

考试形式：机考—ProctorU远程监考（从2022年1月1日考试方式改为机考）

考试时长：60分钟

考试题型：40题单选题，答对26题即可通过测试（65%）。

考试费用：考试认证费2600元/人（包含试卷费、监考费、电子书费、电子版证书。）

注：考试须在培训完成后两个月以内完成。考试完7个工作日内下发成绩与电子版证书，15个工作日左右可下来纸质版证书。

ITIL4 Foundation培训服务

课程优势：

1. 16年培训经验ITIL授权培训机构。
2. 全国省会市循环开班，方便学员就近学习。
3. 精品小班制，人脉关系建立更快更牢固。
4. 12小时值守备考微信群，便于考前答疑。

5. 全真模拟试卷，真题覆盖率高，通过率有保障。
6. ITIL视频学习资料，免费回看一年。
7. 赠送ITIL运维工具，干工作更得心应手。

培训形式：

【线下面授班】 / 【线上直播班】 / 【线上录播班】 / 【企业定制】

增值服务：

ITIL4 Foundation官方教材，专家精编讲义，全真模拟题库，12小时值班微信群，直播免费重修一次，录播视频免费回放一年。

培训特色：

- 1.理论与实际相结合，通过实际项目案例深入浅出的讲解理论知识的实际运用方法；
- 2.通过工作中遇到的典型问题进行讨论，帮学员更好的理解所学知识；
- 3.课程全过程贯穿实际案例与企业现状剖析；
- 4.保障学员通过考试(通过率98%)，获得对应的证书。

课程安排：（2天，每天6-7课时）

培训时间

培训模块

培训内容

天

ITIL 4的前置知识

I ITIL的发展历史

I ITIL V2核心内容介绍

I ITIL V3/2011核心内容介绍

I Agile（敏捷）简介

I DevOps (开发运维一体化) 简介

I VeriSM (数字时代的服务管理) 简介

I 现代世界的IT服务管理

I 关于ITIL 4

I ITIL 4的结构和收益

I ITIL 4的认证体系

IT服务管理的基本概念

I 服务的定义和要素

I 服务的分类

I 服务管理的定义及服务管理的4P

I 流程的定义、特性、组成要素

I 流程责任人的含义及职责

I 流程经理的含义及职责

I 流程执行人的含义及职责

I 职能的含义及职责

I 角色的含义及职责

I 流程和职能的关系

I 价值和价值共创

I 组织、服务提供商、服务消费者和其它利益相关方

I 产品和服务

I 服务关系

I 价值：成果、成本和风险

I 治理

I 服务价值链

I RACI模型介绍与实际用途

I 企业做ITSM必备的条件和因素

I ITIL指导原则

实战：

I 流程中如何定义角色职责

第二天

到底如何做好IT服务管理（实战经验分享）

1. 做好ITIL的“114”方法

I ITSM的一个核心

I ITSM的一个目标

I ITSM必做的四件事情

2. 以实际项目为例，解读ITSM中如何做好“三化三分一控制”

3. 以实际工作场景解读ITSM管理中的标准化管理

ITIL管理实践之普通管理实践

1、架构管理

2、持续改进

3、信息安全管理

4、知识管理

5、度量和报告

6、组织变更管理

7、组合管理

8、项目管理

9、关系管理

10、风险管理

11、服务财务管理

12、战略管理

13、供应商管理

14、劳动力和人才管理

15、本章小结

ITIL管理实践之普通管理实践实战练习

实战练习与讨论讲解：

I 设计关系管理的基本文档；

I 设计知识请求单；

I 设计变更管理所用文档；

I 设计供应商管理所用文档；

I 设计公司风险管理流程；

ITIL管理实践之服务管理实践

1、可用性管理

2、业务分析

3、容量和绩效管理

4、变更控制

5、故障管理

6、IT资产管理

7、监控和事件管理

8、问题管理

9、发布管理

10、服务目录管理

11、服务配置管理

12、服务连续性管理

13、服务设计

14、服务台

15、服务级别管理

16、服务请求管理

17、服务验证和测试

18、本章小结

- | 解析服务连续性管理在实际工作中的做法；
- | 设计服务目录管理流程与文档；
- | 设计服务级别管理流程与文档；
- | 设计监控和事件管理流程与文档；
- | 设计故障管理流程与文档；
- | 设计服务请求管理流程与文档；
- | 设计问题管理流程与文档；
- | 设计服务台，及如何运用服务台进行高效流程运营；

ITIL管理实践之技术管理实践

- | 部署管理
- | 基础架构和平台管理
- | 软件开发和管理

课程总结

工具分享与交流答疑