

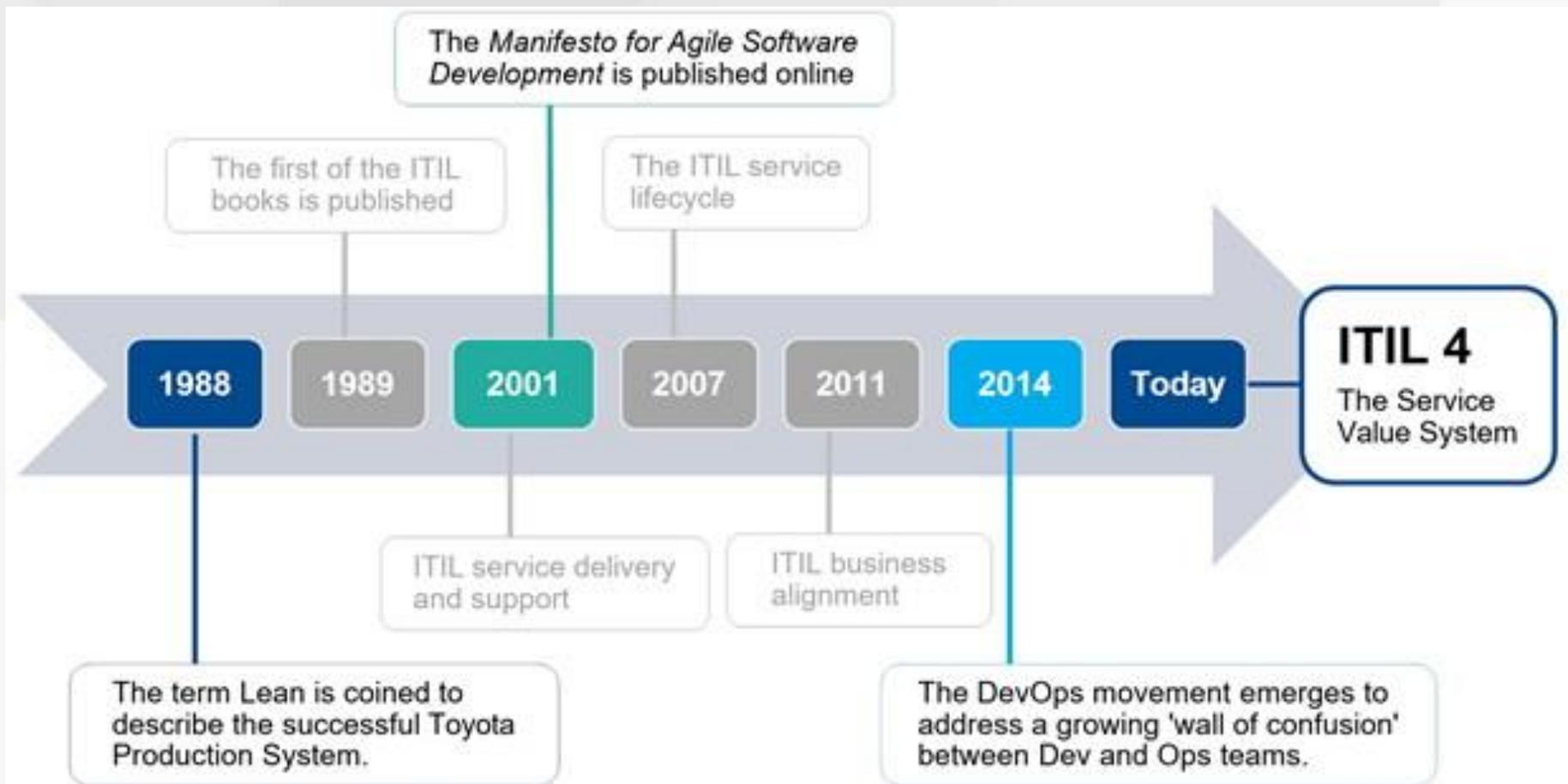
ITIL4认证解读

北京谷安天下科技有限公司

什么是 ITIL4 及其必要性?

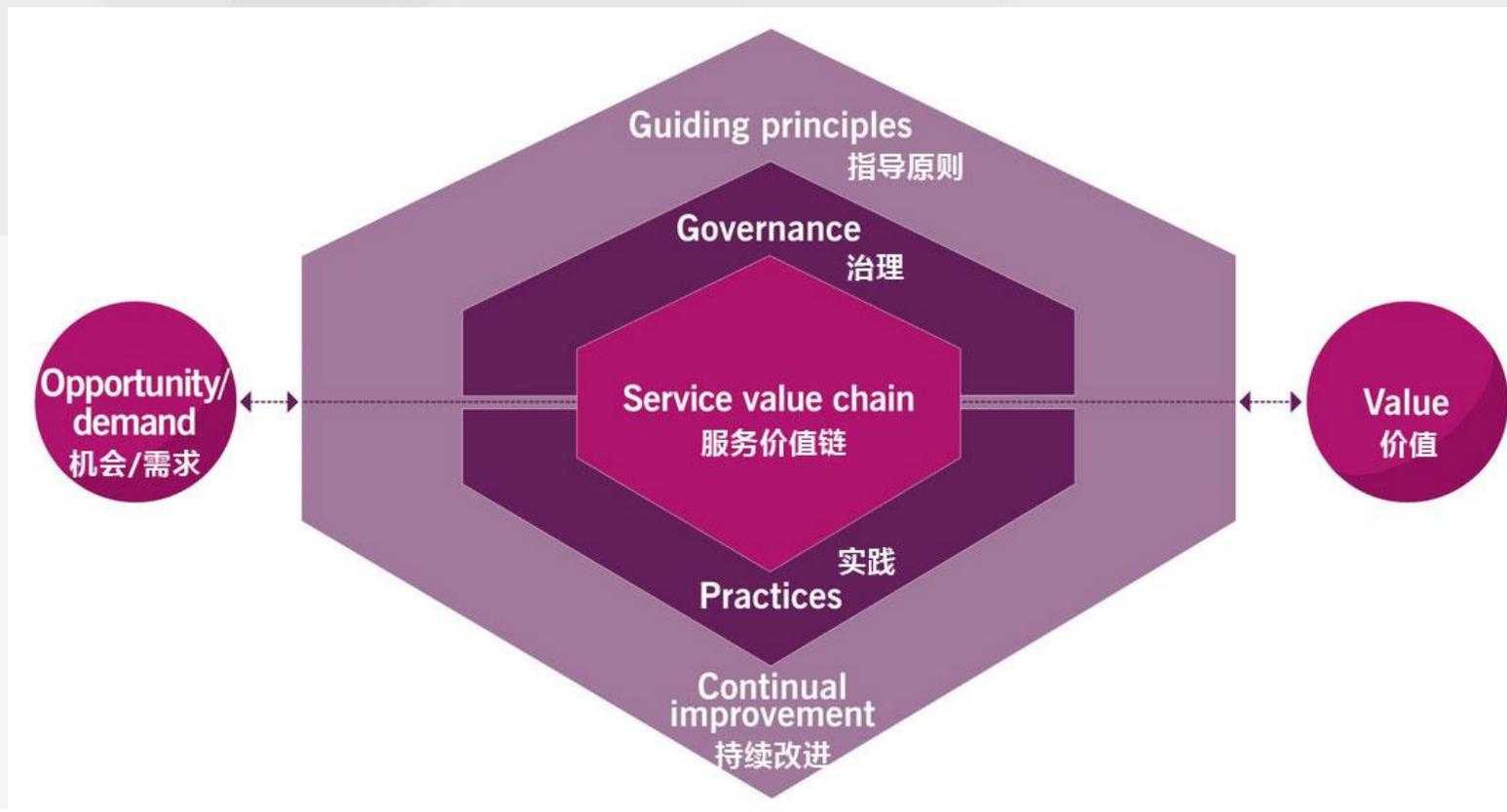
- 我们正处在一个前所未有的变革时代，也称“第四次工业革命”，这个时代创造了一个节奏越来越快、越来越复杂的环境，要求组织更加敏捷，更好地顺应时势开展业务，并时刻准备好更换新的工作方式以取得成功。
- ITIL4 框架有助于组织联系和协调不同的挑战，这不仅关系到 ITSM 专业人员，还关系到数字化世界中各行各业的专业人员。
- 对于希望发挥其全部潜能、实现职业突破和为壮志组织提供强大变革动力的专业人员来说，ITIL 是其进入 IT 领域的敲门砖。
- 对于希望建立（和重建）数字化世界基础的组织来说，这一切都要从培训和认证开始。

ITIL4 的历史



ITIL4 概要

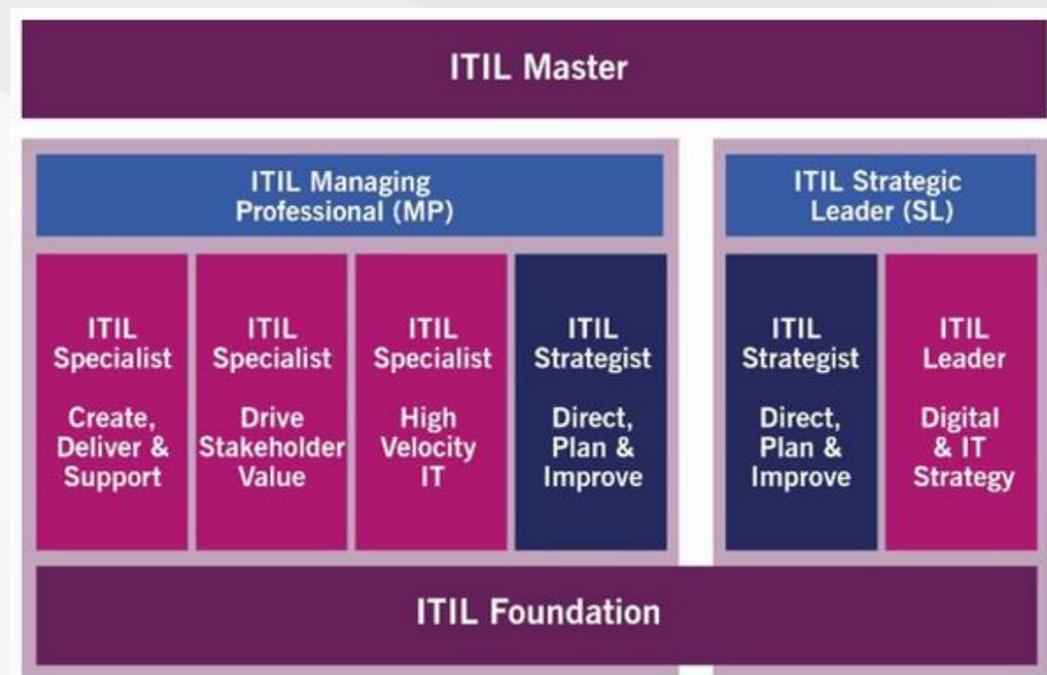
- ITIL4 由一组指导原则、治理、服务价值链的活动、以及34个实践和持续改进模型构成。



ITIL4 认证体系

ITIL4 攻略 | 从 Foundation 到 Master

https://mp.weixin.qq.com/s/4ilWwWZK4qgXa_KSXFzZbA



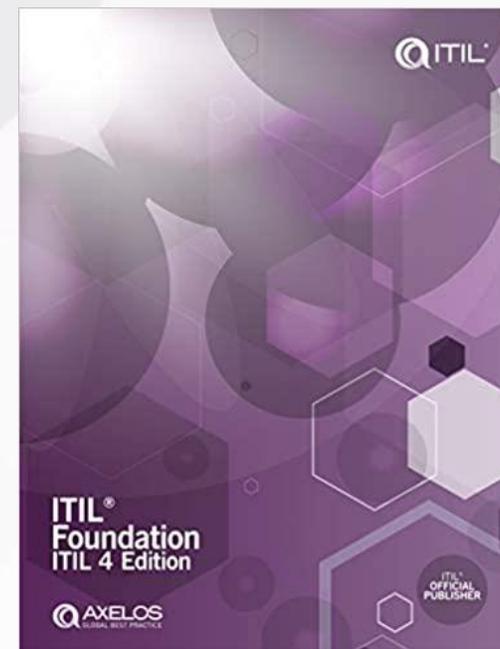
ITIL4 Foundation

基础级认证：是 ITIL 4 的入门级认证，通过该认证的考生能够从端到端运营模型角度看待 IT 服务管理，从而创建、交付和持续改进技术支持产品和服务。

该认证鼓励使用价值流思维方式，提高持续改进的重要性。

ITIL 4 基础认证考生的学习范围包括：

- 通过产品和服务与客户和其他利益相关者共创价值的整体方法
- 帮助从业者驾驭改变的 ITIL 4 指导原则
- 在更广泛业务环境中置入 IT 服务的“服务管理的四个维度”
- 精益 (Lean) IT、敏捷和 DevOps 的核心概念及其对交付业务价值的重要性
- ITIL 4 提供的 ITIL 实践在维持当前 ITIL 流程的价值与重要性的同时，如何通过扩展来集成服务管理和 IT 涉及的不同领域（从需求到价值）。



谷安 ITIL4 Foundation 认证培训

- 2天周末直播培训，每次直播均可互动答疑
- IT服务管理咨询项目一线专家
- 来自500强企业的真实案例讲解
- 赠送 1本纸质讲义，若干电子资料
- 赠送 ITIL4 Foundation 录播课程，1年内可免费观看



- 扫码咨询，领取《课程大纲》
- 免费申请课程《ITIL架构及应用案例》
- <https://www.aqniukt.com/goods/show/583>



ITIL4 职业经理人 (ITIL MP)

ITIL MP: 主要面向在跨企业的技术和数字化团队中工作的 IT 从业者。职业经理人 (MP) 认证流就如何运行成功的 IT 支持服务、团队和工作流提供相关实践与技术知识。

ITIL 4 职业经理人 包含四个模块:

- ITIL 4 专家 - 创建、交付与支持
- ITIL 4 专家- 推动利益相关者价值
- ITIL 4 专家- 高速 IT
- ITIL 4 战略师 - 指导、计划与改进 (通用模块)



扫码申请 免费观看《ITIL4 MP 公开课录播》

<https://www.aqniukt.com/goods/show/2226>



ITIL4 Specialist: Create, Deliver and Support

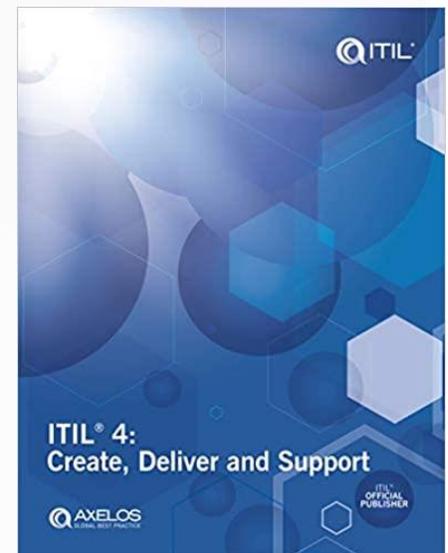
ITIL4 专家 - 创建、交付和支持

该模块注重整合不同的价值流和活动，以创建、交付与支持 IT 支持产品和服务，同时还涵盖支持性实践、方法和工具。该模块还将 ITIL 最佳部分与敏捷和 DevOps 等新工作方式结合到一起，从业者可学习如何通过将其实践组织成有效价值流来创造高效流程，从而起到改进和优化结果的作用。

学习此模块可以：

- 创建并维护最佳 IT 支持服务
- 确保服务满足客户日益增长的需求
- 在改变的同时保持服务的稳定性与可靠性
- 始终与时俱进，掌握最新技术与工作方式

实践涵盖：变更支持、部署管理、事件管理、知识管理、监视和事态管理、问题管理、发布管理、服务设计、服务台、服务级别管理、服务验证和测试、软件开发和管理



ITIL4 Specialist: Drive Stakeholder Value

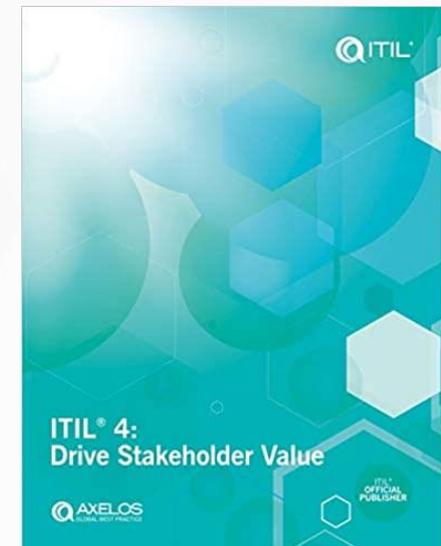
ITIL4 专家 – 驱动利益相关者价值

本模块涵盖服务提供方与其客户、用户、供应商和合作伙伴之间所有类型的参与和交互。侧重于通过 IT 支持服务将需求转化为价值。涵盖一些关键主题，如 SLA 设计、多供应商管理、沟通、关系管理、CX 和 UX 设计、客户旅程规划等。

学习此模块可以：

- 影响各级利益相关者
- 鼓励营造协作且透明的文化
- 确保结果满足客户需求
- 创建可愉悦客户的体验

实践包括：业务分析、项目组合管理、关系管理、服务目录管理、服务台、服务级别管理、服务请求管理、供应商管理



ITIL4 Specialist: High-Velocity IT

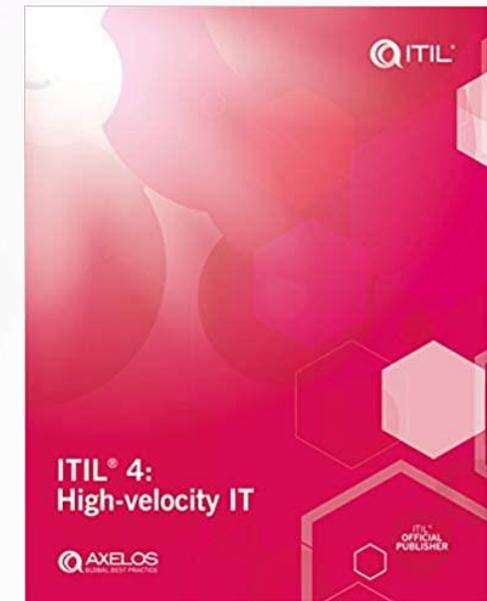
ITIL4 专家 – 高速 IT

本模块主要探索数字化组织和数字化运营模型在高速环境中的运营方式。可借助本模块将敏捷、DevOps 和精益 (Lean) 等新兴实践与云、自动化和高级分析等新技术整合到一起，创建整体和集成式工作方式。

学习此模块可以：

- 在高速环境中取得成功
- 提高效率，简化工作
- 降低高速工作时的风险
- 与精益 (Lean)、敏捷与 DevOps 团队协作，实现共同目标
- 帮助其所在组织实现数字化转型
- 改进其组织的 IT 支持服务

实践涵盖：架构管理、可用性管理、业务分析、容量管理、部署管理、信息安全管理、基础架构和平台管理、监视和事态管理、组合管理、问题管理、关系管理、风险管理、服务连续性管理、服务设计、服务台、服务验证和测试、软件开发和管理



ITIL4 Strategist: Direct Plan and Improve

ITIL4 战略师 – 指导、计划与改进

本模块通过调整价值流和朝着共同目标奋进，帮助组织以非孤立方式向前发展，并协助调整治理管理目标。

本模块还着重介绍了组织变更管理以及沟通的重要性。如今，持续变更与改进对于组织存续来说至关重要，并且应符合组织战略。本模块为持续改进方法和实践提供更深入的实用内容。

ITIL 4 战略师可以从战略角度：

- 朝着共同的愿景前进
- 鼓励营造持续改进文化
- 杜绝浪费，提高效率
- 改进结果
- 维持治理
- 协助保持合规性
- 最大程度降低风险
- 提高成功几率

实践涵盖：持续改进、度量与报告、组织变更管理、组合管理、风险管理、战略管理



ITIL4 战略领导者 (ITIL SL)

ITIL SL: ITIL 4 战略领导者 (ITIL SL) 能够认识到 ITIL 对 IT 运营以及所有数字化支持服务的价值。获得 ITIL SL 认证表明参与认证的个人对 IT 如何影响和指导业务战略有着清晰的理解

ITIL 4 战略领导者 包含两个模块:

- ITIL 4 战略师 - 指导、计划与改进 (通用模块)
- ITIL 4 领导者 - 数字化与 IT 战略



ITIL4 Leader: Digital & IT Strategy

ITIL4 领导者 – 数字化和IT战略

本模块侧重于协调数字化战略与 IT 战略。其中涵盖所面临的主要挑战，并展示了这种协调对实现组织目标的重要性。

包括应用 ITIL 框架来支持组织踏上数字化转型之旅。

本模块为解决服务管理挑战提供了一种结构化的灵活方式，并展示了利用现代技术从数字化服务中获得最佳价值的潜力。

此外，本模块还重点讨论了新技术带来的颠覆，以及新技术对各行业组织的影响。了解企业领导者如何通过重塑战略、调整流程，甚至调整整个业务模型来做出回应。

你准备好了吗?



- 扫码领取试听《ITIL架构及应用案例》

THANKS!