

IT 服务管理（ITIL/ITSM）产品手册



亚信学院

目 录

一、 ITIL 概述

1、 ITIL 介绍

2、 实施 ITIL 的收益

3、 ITIL/ ITSM 的管理流程

二、 ITSM 课程介绍

三、 热点问题

四、 ITIL 国际认证介绍

五、 学员点评

一、概 述

1、ITIL 介绍

随着中国企业信息化进程的深入，电信、金融等行业用户的信息化系统建设已经达到较高的水平，且增长趋于平缓。但与信息系统建设的高水平相比较，IT 服务管理与企业核心业务的整合程度并不理想，同时 IT 系统运行维护的管理水平也相对滞后，这已经成为国内用户企业信息化建设的新瓶颈。同时，我们也注意到 IT 服务外包、IT 工程外包成为越来越多的企业节省成本提高效率的重要手段，IT 外包服务行业逐渐成熟壮大。此时，用户越来越强烈地期望能够通过科学规范的管理保证 IT 项目的稳定运行，为企业的核心业务提供可靠的 IT 支持服务，同时企业对信息系统可持续性发展的诉求也已经越来越紧迫。而对于我们国内众多 IT 企业，能够理解好 IT 服务和 IT 系统运行维护的规律，对于更好地理解用户的需求，进而提供符合用户期望的解决方案和服务有着重要的影响。顺应这种需要，亚信学院引进了在欧洲、北美被广泛推崇的 ITIL/ITSM 系列课程，旨在帮助 IT 服务提供商和最终用户掌握在 IT 服务和系统运行维护管理方面的方法论。

ITIL/ITSM (IT Infrastructure Library/ IT Service Management) 源于英国军工外包，是基于 IBM, HP, Microsoft 等许多全球知名企业 IT 服务和系统运行维护管理的经验，建立起来的最佳实践库，是事实上的国际标准，正在酝酿中的信息化建设国际质量标准 ISO10015 的许多内容就源于 ITIL/ITSM (但要求低于 ITIL/ITSM)。ITIL/ITSM 已经被全球 500 强的多数企业采纳为企业信息化中 IT 服务和运行维护管理建设的方法论。实践表明，ITIL 可以提高 IT 部门营运效率 25-300%，在有助于改善服务的同时降低成本，很多组织采用 ITIL 并获得可观成果。

ITIL/ITSM 帮助 IT 工程外包商，企业 IT 项目的负责人，在基于技术功底的基础上，能够将 IT 和公司业务很好整合，以提高 IT 服务质量、加强技术可靠性、增加投资回报率、获得更好的客户满意。ITIL 在跨国公司 IT 经理中，素有“IT 界 MBA”之称，目前已成为全球 IT 行业最抢手的资格培训。于是，参加 ITIL 课程培训便成为优秀 IT 经理的最佳选择，也是分享全球 IT 管理最佳实践的有效捷径。

近年来中国一些先知先觉的大型企业也已经在普及相关知识，越来越多的企业开始关注并乐于接受 ITIL/ITSM 的管理规范。IT 服务管理的思想将很快渗透于中国的企业管理，并将成为继工商管理、项目管理的又一热点内容。

基于 ITIL 的 IT 服务管理 (ITSM) 继承了以下特点：

- 基于实践描述已经证明的 IT 服务计划和运营的实践框架；
- 独立于组织使用的软件和硬件，给公共和个人组织以公平的指导；
- 具有全球的用户网络；
- 使用时无需付费的公共方法论。

亚信学院是由国际认证机构国际信息科学考试学会（EXIN）在中国地区直接授权许可提供 ITIL/ITSM 及相关课程培训的专业机构。我们的目标是通过培训提升中国企业 IT 经理人管理水平，服务于 IT 服务的提供商以及像您一样的 IT 专业人士。

2、实施 ITIL 的收益

- 减少重复和冗余的工作，有效利用人力资源；
- 提高 IT 人员的专业素质、服务能力和工作效率；
- 规范 IT 部门的服务水平、工作流程，降低人事变动而导致的风险；
- 提高 IT 服务的可用性、可靠性、安全性及用户服务质量；
- 有效控制 IT 部门的开支，降低 IT 运营成本，减少运营风险；
- 提高企业 IT 投资的回报，提升企业综合竞争力。

ITIL 以 P&G 为例，依据 ITIL 最佳实践，实施了 IT 服务管理，IT 成本每年可节省 1.5 亿美金。实践表明，ITIL 可以提高 IT 部门运营效率 25-300%。我国也有越来越多的知名企业通过实施 IT 服务管理取得了良好的经济效益。

3、ITIL/ITSM 的核心流程和模块主要包括：

IT 运营管理（IT Service Support）和 IT 战术管理（IT Service Delivery）。其实施的主要组成部分由一个或几个相互区别的人、业务流程、信息技术、组织、集成等组成。

[IT 运营管理（IT Service Support）]

服务台/突发事件管理（Service Desk/Incident Management）

服务台，又可称为帮助台（Help Desk），常用来联接其他的服务管理流程。服务台逐渐成为一线服务支持小组的代名词。它通过完成高比率的远程一线修复，为业务增值。突发事件管理管理流程，通过服务台，管理异常的突发的事件。它的主要目标是尽快使客户恢复得到正常的 IT 服务。

问题管理（Problem Management）

问题管理管理流程，包括问题控制、错误控制等。问题管理是一个发现和确认 IT 服务不足的根本原因的流程。这些原因可以是现在服务中存在的，也可以是潜在的。问题管理的主要目标是确保服务的稳定、及时和准确，同时确保问题的不再发生或避免问题的发生。

变更管理（Change Management）

变更管理管理流程，用于控制和管理变更请求（RFCs）。变更请求是通过对 IT 基础设施或 IT 服务的一部分进行变更，来改善服务质量，降低服务被中断的风险。变更管理还包括控制和管理继变更请求得到批准后的变更的实施。

配置管理（Configuration Management）

配置管理管理流程，包括规划、确认、控制、维护和核实服务中的配置项（CIs），通过记录和报告它们的状态，支持变更管理和评定改变这些配置项对 IT 服务的潜在影响。

应用发布管理（Release Management）

应用发布管理管理流程，包括规划、设计、建设、配置和测试发布的硬件和软件的组件集。应用发布活动同时还包括对许多用户和服务点的规划、准备、进度安排、培训、形成文档、分布和安装工作。应用发布管理使用了变更管理和配置管理的控制流程。

[IT 战术管理（IT Service Delivery）]

服务级别管理（Service Level Management）

服务级别管理管理流程，包括定义、匹配、存档和管理客户要求的各个级别的服务。这些服务级别受到服务成本的约束。服务级别管理还包括制订服务级别协议（SLA）。服务级别协议包括服务分类（Service Catalogue）和回顾会（review meetings）等内容。

可用性管理（Availability Management）

可用性管理管理流程，包括定义关于 IT 服务可用性的客户需求，确定 IT 基础设施对传送特定级别的可用性的能力和提高 IT 服务的可用性。尽管在可用性管理流程中，技术因素非常重要，最为关键的仍是正确理解可用性对于商业活动的定义。

能力管理（Capacity Management）

能力管理服务管理流程，包括定义企业业务和技术两个方面对 IT 能力的业务需求以及确定通过 IT 基础设施在恰当的时间和最少的成本下，传送这些 IT 服务活动的结果。

IT 服务财务管理（IT Service Financial Management）

包括识别 IT 成本，主管支持服务预算的分配结构和确保成本回收。

IT 服务连续性管理（IT Service Continuity Management）

通过建立 IT 服务连续性规划等活动来确保 IT 服务面对灾难等情况下，能够提供服务。

二、ITSM 课程介绍：

教学时间： 3 天

授课对象： 具备 IT 系统规划、运维和管理等相关经验的人员，有管理经验者更佳

课程收益：

1. 使您了解业界领先的 IT 服务管理模式，熟悉业界领先的 IT 管理最佳实践；
2. 明确 IT 部门在新经济形势下的角色变革，帮助您制定 IT 组织的提升途径；
3. 使您的 IT 从规划到实施到运维更加有效，降低成本同时获得更高 IT 服务体验；
4. 理解面向流程的 IT 管理对于企业的意义，学会识别建立企业 IT 服务管理重要流程；
5. 学会 IT 服务管理在企业各部门组织交流的通用语言，理解 IT 服务管理的关键概念；
6. 掌握有效评估和制定 IT 服务管理的流程和工具。

教学内容：

国际 IT 服务管理最佳实践库 ITIL 介绍
IT Service Desk （服务台）
突发事件管理 Incident Management
问题管理与控制 Problem Management
配置管理 Configuration Management
变更管理 Change Management
变更管理 Change Management
发布管理 Release Management
服务级别管理 Service Level Management
可用性管理 Availability Management
IT 服务连续性管理 IT Service Continuity Management
IT 服务性能/能力管理 Capacity Management
IT 服务财务管理 Finance Management
安全管理 - BS7799 简介
ITIL Foundation 国际认证考试

日程安排：

课程	日程	内容
ITIL/ IT 服务管理精要	第 1 天	- 国际 IT 服务管理最佳实践库 ITIL 介绍 - 服务，IT 服务，IT 服务管理 - 流程及流程管理 - IT Service Desk (服务台)
		- 突发事件管理 Incident Management - 问题管理与控制 Problem Management
	第 2 天	- 配置管理 Configuration Management - 变更管理 Change Management
		- 发布管理 Release Management - 服务级别管理 Service Level Management
	第 3 天	- 可用性管理 Availability Management - IT 服务连续性管理 IT Service Continuity Management
		- IT 服务性能/能力管理 Capacity Management - IT 服务财务管理 Finance Management

课程费用：人民币 6500 元/人（包括《ITIL/IT 服务管理精要》教材、课程讲义及资料、结业证书、午餐、茶歇），三人以上团体另行优惠。

ITIL Foundation 国际认证考试费人民币 1500 元/人。

三、实施 IT 服务管理常见问题及应对策略

常见问题	应对策略
员工缺乏必需的技能	IT 人员的知识和技能是成功的关键。因此，了解并掌握 ITIL 的有关概念和知识是非常重要的。国际考试委员会 ISEB 和 EXIN 推出了国际认可的 ITIL 认证考试，旨在评估从事 IT 服务管理人员的从业资格，这项认证考试现已在国际上广泛流行，而 IT 人员对 ITIL 基础和精要知识管理培训的需求也越来越大。 亚信学院接受荷兰 EXIN 国际认证机构的授权，举行 ITIL 认证的培训和考试，与国内广大从事 IT 服务管理的专业人士共同努力，探索 IT 服务管理的解决之道。
缺少工具支持 IT 服务管理流程	在识别并定义出要实施的流程后，应选择适当的工具以支持这些流程，而不仅仅使用命令规定流程的执行。
组织内缺少服务的文化	在众多案例中，亚信认为，组织文化中缺少服务元素是最致命的。 IT 服务管理最强调“服务”，因此除掌握必需的 ITIL 知

	识和 IT 服务管理流程技能外，还应在组织文化中灌输服务理念。确保每个人在脑海中存在客户（内部和外部）意识，时刻意识到自己在向客户交付服务。 可以通过大量案例教育员工，形成“以客户为中心”的态度转变，同时不断强调这个理念。
不支持业务应用	所有服务和质量改进活动最终必须对业务活动产生效益（如果对业务活动没有益处，这样的活动不要做！），并且这些效益应该有明确的评估和记录。
制定必需的决策时，员工没有被充分授权	在规划、实施和执行各流程时员工被授予适当的权力，可以确保他们工作更加有效地进行；如果员工的请求被打折了扣，应该告知他们原因。
缺乏服务管理的“斗士”（在流程实施过程中其驱动作用的人）	不要期盼一个人能做太多，也不要把所有的活动都让一个人来完成。保证有一个团队的人（可能他们只是兼职）为 CSIP 中的流程改进活动“战斗”
在实施项目时缺少推动力	组织应保证员工有充足的时间进行工作，并且在项目中有足够多的人力。
只见树木不见森林（不能从全局角度看待服务管理各流程，过分关注那些单个的、隔离的流程）	亚信认为，这是大部分组织服务管理活动中的通病，解决的方法是： 为项目制定整体的高层次目标，同时也制定低层次目标的详细细节。 重视端对端的流程；保证各流程间存在接口，最好实现与其他流程的整合。

四．ITIL 国际认证介绍

ITIL 是国际公认的 IT 服务管理专业资格认证，其证书国际认可。ITIL 认证在欧洲、澳洲和北美非常流行，在亚洲也悄然兴起。世界上只有两大机构有权提供 ITIL 认证考试并颁发证书：EXIN (Examination Institute for Information Science) 国际信息科学考试学会；ISEB (Information Systems Examination Board) 信息系统考试委员会。这两大独立机构使用同样试卷，具有同等权威。

IT 服务管理基础认证：ITIL Foundation (Foundation Certificate in IT Service Management) 是对 ITIL 入门者的核心基础认证。要求接受 3 天 ITIL 核心课程的培训，通过多项选择题考试；基本理解 IT 服务支持、服务提供的十大流程和一个 Service Desk 功能及相互关系；了解 ITIL 的基本概念。考试 1 小时内完成。适用于实施 IT 组织的主管或相当级别人员参加。是获取其他两个证书的基础。

ITIL 认证专家在国际上素有“IT 界 MBA”之称，ITIL 认证目前已成为全球 IT 行业最抢手的资格认证之一，取得 ITIL 资格认证已成为优秀 IT 管理者职业发展的最佳途径。

目前全球已有 10 万多人获得 ITIL 资格认证，且每年新增 7 千多名。我国取得 ITIL 基础认证 (ITIL Foundation Certificate in IT Service Management) 的总数不到 2000 人。取

得 ITIL 证书的 IT 经理，比仅仅取得项目管理证书的经理，在职场中将具有更大的发展空间。

五、学员点评：

突发事件管理和问题管理，结合我们目前的实际工作比较紧密。另外以服务台为站点接触点的五个服务支持流程对于我们的切实工作流程和效率的改进很有好处。

安氏互联网安全系统有限公司 ITIL 内训

感谢亚信学院许国老师的精彩课程！其中服务支持的 5 个流程对实际指导工作非常有用，而且在这里不仅学到了 IT 服务管理知识，并且有实际生动的案例相结合，在具体分析讨论中，更有助于对知识要点的理解和更加深入地掌握，对于理清 IT 服务管理的脉络和提高现实中的工作效率有很大的帮助。

TCL 国际电工有限公司 张先生

ITIL/ITSM 不是和工作脱节的一套新流程，感觉很多方法是我们多年工作经验系统的梳理和提升。实际工作中有些方面走了不少的弯路总结出来一些经验，在 ITIL 就有体现，这在现实操作中非常具有指导意义。”

-中国联通运维处处长 奚先生

亚信学院的讲师具有丰富的实战和管理经验，深入浅出的讲述 ITIL 理念对我的帮助很大。

-美的集团 阮先生

这次 ITIL 课程让我了解到 IT 服务管理中一个服务台十个流程的支持架构，其中变更管理和服务级别管理是最大收获。因为在实际工作中遇到的情况是大量的变更使系统难以保持稳定状态，资源分配也不合理；没有 SLA 与用户和内部支持部门，常出现扯皮和解决问题滞后现象。而通过 ITIL 课程学习到了 IT 服务都需要包含哪些内容，同时也通过案例发现了日常工作中的问题，并找到了解决问题的理论依据。

-华晨宝马内训

亚信学院 亚信科技（中国）有限公司
中国北京海淀区中关村南大街 6 号中电信息大厦 4 层 100086
电邮：training@asiainfo.com
电话：8610-82166726
传真：010-62501366