

# ITIL<sup>®</sup> 資訊科技服務管理基礎課程

## 1. 課程目標

- Level I (認知課程)
  - 了解資訊服務管理之觀念。
  - 認識與了解 ITIL<sup>®</sup> 於資訊服務管理中之重要性。
- Level II (ITIL<sup>®</sup> 2011 基礎課程)
  - 了解 ITIL<sup>®</sup> 2011 基本觀念與名詞。
  - 了解資訊服務生命週期 5 大核心之基礎概念。
  - 了解 ITIL<sup>®</sup> 2011 流程、功能與角色之基礎概念。

## 2. 為何要了解 ITIL<sup>®</sup>

ITIL<sup>®</sup> 如同 IT 界 MAB，證明 IT 人員於 IT 服務管理的專業能力，在歐美國家的部分政府單位，甚至要求 IT 人員一定要具有 ITIL<sup>®</sup> 認證，才算符合基本的聘用資格。

了解 ITIL<sup>®</sup> 甚至取得相關認證，對個人有下列效益：

- 證明對於 IT 服務管理的能力。
- 改變對於 IT 服務的思維與做法。
- 有助於未來工作的提升。
- 突破百萬年薪不是夢。

## 3. ITIL<sup>®</sup> 對於組織的效益

根據國際數據資訊 (IDC) 機構進行統計的結果，組織導入 ITIL<sup>®</sup> 後，可以帶來下列效益：

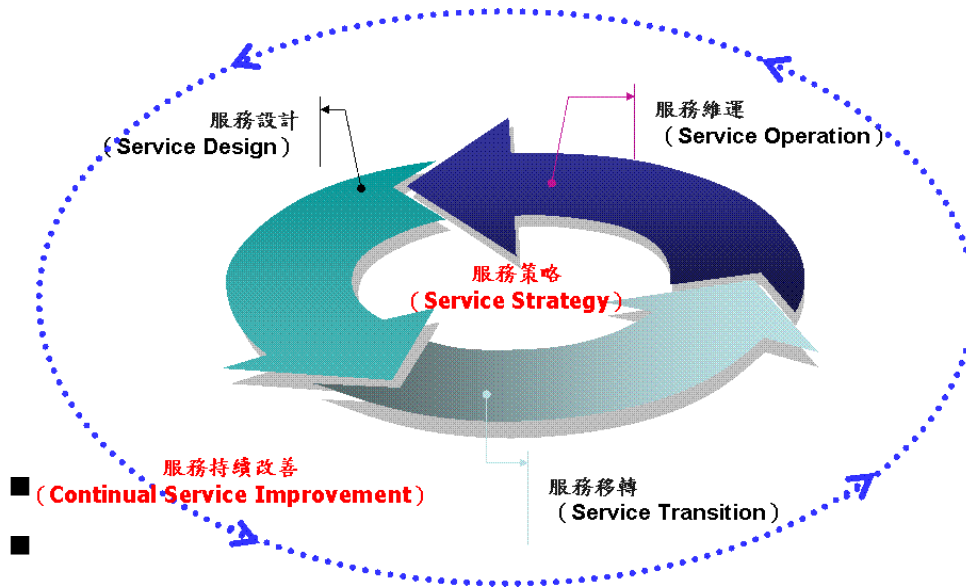
- 平均可讓組織資訊技術人員生產力提昇 53%、效率提昇 26%；
- 資訊系統停機時間縮減 31%；
- 整體投資報酬率更高達 1296%。

以寶鹼公司 (Procter & Gamble, P&G) 為例，自 1997 年引進 ITIL<sup>®</sup> 後，四年內節省 48% 的營運成本，金額高達 5 億美元。

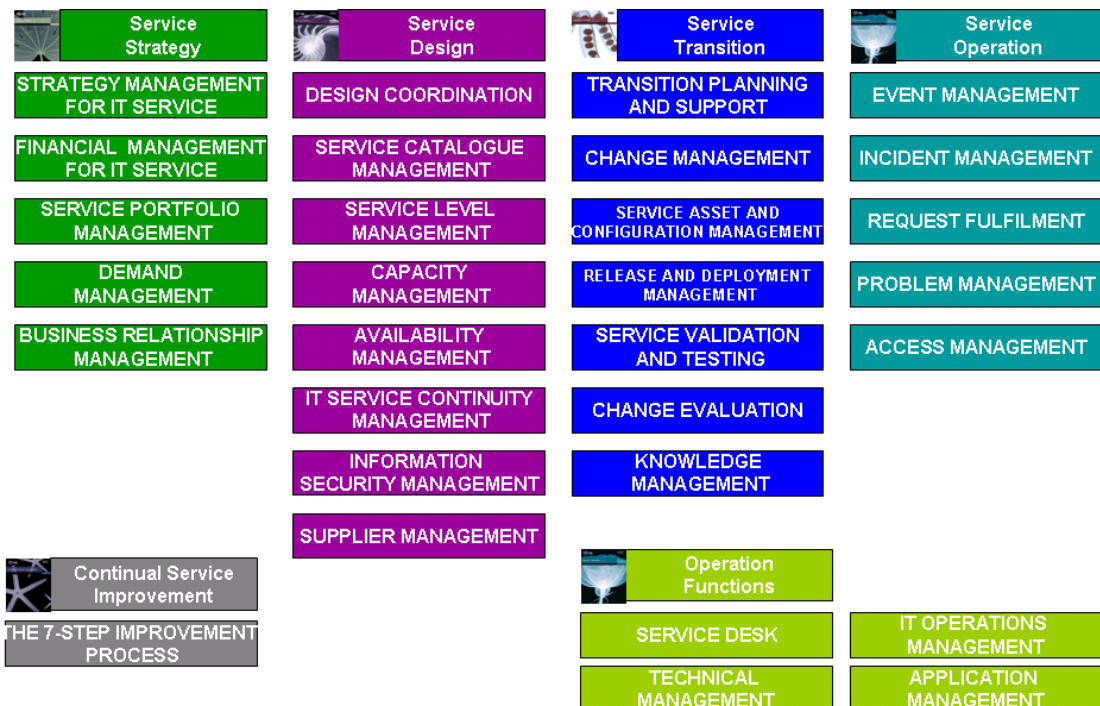
## 4. 什麼是 ITIL®

由英國政府商務辦公室 OGC 所發展之 IT 服務管理架構。

### ■ ITIL® 2011 之 5 大核心



### ■ ITIL® 2011 Processes & Functions



## 5. 課程對象

- 資訊主管或組織營運相關之主管。
- 提供 IT 服務之相關人員。
- 對 IT 服務管理或 ITIL<sup>®</sup> 導入有興趣者。
- 想要了解 ITIL<sup>®</sup> 2011 架構或欲取得 ITIL<sup>®</sup> V3 Foundation 認證者。
- 想要導入 ITIL<sup>®</sup>、ITSM 或 ISO/IEC 20000 之組織的員工。

## 6. 課程簡介

ITIL <sup>®</sup> Level I 課程 (認知訓練—3 小時)	
單元	課程綱要
資訊服務管理認知訓練 (3 小時)	<ol style="list-style-type: none"><li><b>1. 為什麼需要管理資訊服務？</b><ul style="list-style-type: none"><li>■ 資訊服務需要管理？</li><li>■ 您了解服務維運的狀況嗎？</li><li>■ 要如何管理資訊服務？</li></ul></li><li><b>2. ITIL<sup>®</sup>是什麼？</b><ul style="list-style-type: none"><li>■ 沿革與發展</li><li>■ ITIL<sup>®</sup> 2011 簡介</li><li>■ ITSM、ITIL<sup>®</sup>與 ISO/IEC 20000</li><li>■ ITIL<sup>®</sup> v3 認證制度</li></ul></li><li><b>3. ITIL<sup>®</sup>能做什麼？</b><ul style="list-style-type: none"><li>■ 案例討論</li><li>■ 如果是您，您會怎麼做？</li><li>■ 看看 ITIL<sup>®</sup>怎麼說？</li></ul></li><li><b>4. ITIL<sup>®</sup>有何效益？</b><ul style="list-style-type: none"><li>■ 為何 ITIL<sup>®</sup>能成功？</li><li>■ ITIL<sup>®</sup>的效益</li></ul></li></ol>

ITIL<sup>®</sup> Level II 課程 (ITIL<sup>®</sup> 2011 基礎課程 – 18 小時)

單元	課程綱要
<p>單元一 基礎觀念與 服務策略 (3 小時)</p>	<p><b>1. Module 0 : 課程與認證考試說明</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 課程綱要與目的說明</li> <li>■ ITIL<sup>®</sup>v3 認證考試與 Foundation 報考流程說明</li> </ul> <p><b>2. Module 1 : 基礎觀念介紹</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 服務管理 (Service Management)</li> <li>■ 服務生命週期 (Service Lifecycle)</li> <li>■ 角色 (Role)</li> <li>■ 單元練習</li> </ul> <p><b>3. Module 2 : 服務策略</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 何謂服務策略</li> <li>■ 名詞定義</li> <li>■ 主要原則和模型 (Key Principle and Model)</li> <li>■ 流程 (Process) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 服務組合管理 (Service portfolio management)</li> <li>✓ IT 服務財務管理 (Financial management for IT services)</li> <li>✓ 營運關係管理 (Business relationship management)</li> </ul> </li> <li>■ 技術和架構 (Technology and architecture)</li> <li>■ 單元練習</li> </ul>
<p>單元二 服務設計 (3 小時)</p>	<p><b>4. Module 3 : 服務設計</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 何謂服務設計</li> <li>■ 名詞定義</li> <li>■ 主要原則和模型 (Key Principle and Model)</li> <li>■ 流程 (Process) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 服務水準管理 (Service Level Management)</li> <li>✓ 服務目錄管理 (Service Catalogue)</li> </ul> </li> </ul>

	<p>Management)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 可用性管理 (Availability Management)</li> <li>✓ 資訊安全管理 (Information Security Management)</li> <li>✓ 供應商管理 (Supplier Management)</li> <li>✓ 容量管理 (Capacity Management)</li> <li>✓ IT 服務持續性管理 (IT Service Continuity Management)</li> <li>✓ 設計整合 (Design coordination)</li> </ul> <p>■ 單元練習</p>
<p>單元三 服務移轉 (3 小時)</p>	<p><b>5. Module 4：服務移轉</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 何謂服務移轉</li> <li>■ 名詞定義</li> <li>■ 流程 (Process) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 變更管理流程 (Change Management)</li> <li>✓ 發行與佈署管理流程 (Release &amp; Deployment Management)</li> <li>✓ 知識管理 (Knowledge management)</li> <li>✓ 服務資產與組態管理流程 (Service Asset &amp; Configuration Management, SACM)</li> <li>✓ 移轉規劃與支援 (Transition planning and support)</li> </ul> </li> </ul> <p>■ 單元練習</p>
<p>單元四 服務維運 (3 小時)</p>	<p><b>6. Module 5：服務維運</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 何謂服務維運</li> <li>■ 名詞定義</li> <li>■ 流程 (Process) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 事件管理流程 (Event Management)</li> <li>✓ 事故管理流程 (Incident Management)</li> <li>✓ 需求履行管理流程 (Request Fulfillment)</li> <li>✓ 問題管理 (Problem Management)</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 存取管理 (Access Management)</li> <li>■ 功能 (Function)</li> <li>■ 單元練習</li> </ul>
<p>單元五 服務持續改善與課程複習 (3 小時)</p>	<p><b>7. Module 6：服務持續改善</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 何謂服務持續改善</li> <li>■ 名詞定義</li> <li>■ 主要原則和模型 (Key Principle and Model)</li> <li>■ 流程 (Process) <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 流程改善的 7 個步驟</li> </ul> </li> <li>■ 單元練習</li> </ul> <p><b>8. 課程 Review</b></p>
<p>單元六 模擬測驗與解說 (3 小時)</p>	<p><b>9. 模擬測驗與解說</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 模擬測驗</li> <li>■ 測驗講解</li> </ul>

## 7. 講師介紹

姓 名	林宗毅	
服 務 單 位	台灣應用軟件股份有限公司 顧問服務部 顧問	
工 作 內 容	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ISO/IEC 20000 Consultant</li> <li>■ ISO/IEC 27001 Consultant</li> <li>■ ITSM、ITIL、ISMS、PIMS Consultant</li> </ul>	
學 歷	大同工學院資訊工程系畢業	
經 歷	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 太平洋電信 技術顧問</li> <li>■ 太電數位 技術協理</li> <li>■ 大塚資訊 儲存系統部 副理</li> <li>■ 中華電腦中心 資深系統工程師</li> <li>■ 震旦資訊 系統工程師</li> </ul>	
專 業 認 證	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ APMG ISO 20000 Auditor Certification</li> <li>■ itSMF ISO/IEC 20000 Consultant Certification</li> <li>■ ITIL® V3 Expert</li> <li>■ ITIL® V3 Capability Module Certification</li> <li>■ ITIL® V3 Foundation Certification</li> <li>■ Certification for ISO27001 Auditor Course</li> </ul>	
工 作 經 歷	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ISO/IEC 20000 ITSM 實務訓練(□□股份有限公司)</li> <li>■ □□公司企業資訊委外管理服務 ISO/IEC 20000 ITSM 擴大範圍暨年度追查驗證案</li> <li>■ 行政院□□□□100 年度資訊安全管理制度維護及驗證稽核案</li> <li>■ □□□□院資訊技術服務管理制度導入案</li> <li>■ □□股份有限公司資訊通信服務-整合管理服務</li> </ul>	

### ISO/IEC 20000 ITSM 導入及驗證專案

- 公司企業資訊委外管理服務 ISO/IEC 20000 年度追查專案
- 經濟部工業局資訊服務業發展計畫 IT 服務管理深入診斷服務 (資訊整合股份有限公司)
- 經濟部工業局資訊服務業發展計畫 IT 服務管理深入診斷服務 (證券股份有限公司)
- 銀行 ITSM 工具導入專案 (Incident and Problem Management)
- 行政院 9X 年度資訊安全管理制度維護及驗證稽核案
- 行政院局大型資料庫伺服器主機暨系統建置整合性服務案
- 行政院局資訊系統備份案
- 行政院會主機維護案
- 台中酒店資訊系統虛擬化規劃與建置
- 台北市信用合作社網路規劃與主機維護案
- 機械網路與資訊系統規劃及導入
- 銀行歷史資料備援建置案
- 行政院會 EIP 系統備援與系統備份建置案
- 票券票券系統資料庫 (Oracle) 備援案
- 行政院會公文系統開發案
- 行政院會 IBM 主機替換案
- 專案展示中心建置案
- 銀行 EPS 系統替換案
- 局 47 系統替換案
- 銀行遠程印表系統開發案