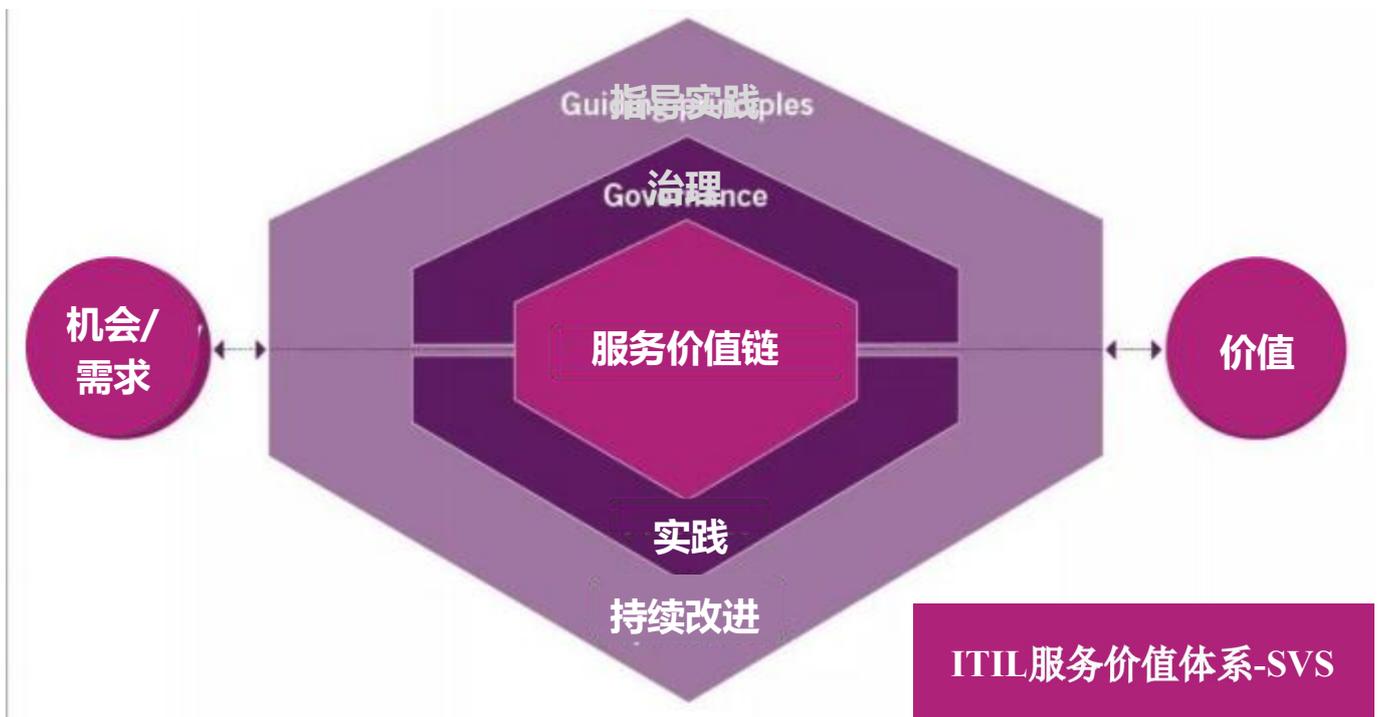


Axelos 认证系列培训

» ITIL作为全球IT服务管理领域的最佳实践知识体系在过去的30年里通过出版、培训和认证为IT管理者，特别是从事运维工作的人员提供了指导。伴随着ITIL4 版本的升级和发布，全新的ITIL将IT服务管理延申至客户体验，价值流和数字化转型等方面，与此同时也将进一步拥抱当今盛行的IT管理最佳实践例如精益、敏捷和DevOps。

» ITIL4 为企业在面向新型服务管理的挑战与优化现代新兴技术方面提供了指导。新的知识体系确保了IT驱动服务高效治理及管理的灵活性，协同性和集成性。

» ITIL4知识体系的核心部分为服务价值体系-Service Value System (SVS)和四维度模型



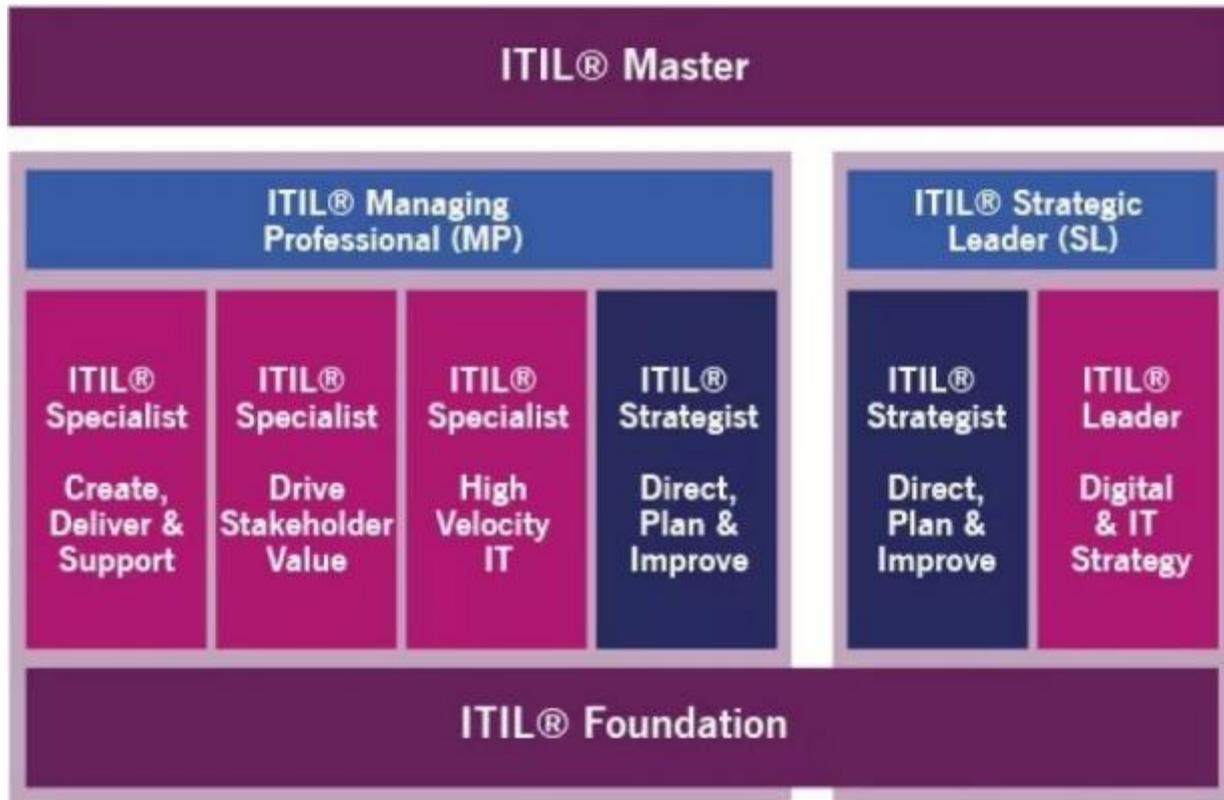
服务管理的四维度模型分别包含了：

- 1.组织和人员维度
- 2.信息和技术维度
- 3.合作伙伴和供应商维度
- 4.价值流和流程维度

上述四个维度受到来自外部环境多个因素的影响和制约。如政治因素，经济因素，社会因素，技术因素，法律因素和环境因素。

ITIL 4 全系列认证路径图

在ITIL4认证路径方面最明显的变化是取消了ITILV3中学分制的认证进阶路径。使得认证路径就前一版本而言得到了一定程度的简化。



ITIL4认证体系包含了：**基础级，两条进阶路径和大师级**。其中两条进阶路径为**ITIL管理从业者（Managing Professional - MP）**和**ITIL战略领导者(Strategic Leader-SL)**。

在中级的**ITIL管理从业者进阶路径**中又包含了**三门专家认证课程和一门战略师认证课程**。

ITIL Specialist 专家认证课程：

- **Create, Delivery & Support-CDS（创建，交付和支持）**,
- **Drive Stakeholder Value -DSV(驱动干系人价值)**
- **High Velocity IT-HVI (高速IT)**

ITIL战略师认证课程为：

- **Direct, Plan & Improve-DPI（指引，计划和优化）**

在**ITIL战略领导者进阶路径**中包含了一门**战略师认证课程**和一门**领导者认证课程**。

ITIL战略师认证课程：

- **Direct, Plan & Improve - DPI（指引，计划和优化）**

ITIL领导者认证课程：

- **Digital & IT Strategy -DIS (数字化和IT战略)**

综上所述，ITIL4认证体系包含了五个模块，分别为基础模块，专家模块（三门课程），战略师模块，领导者模块和大师模块。两条通往ITIL Master的进阶路径，分别为ITIL管理从业者（Managing Professional - MP）包含四门考试和ITIL战略领导者(Strategic Leader-SL)包含两门考试。无论获取MP还是SL资质都需要考取该路径中的所有考试，其中ITIL战略师认证课程：Direct, Plan & Improve（指引，计划和优化）为两条进阶路径的共享课程。

关于ITIL 4 基础认证

基础认证考试的全球发布实践为2019年2月28日，该认证考试为初级水平旨在帮助学员了解ITIL4的基础知识，概念和术语。获取ITIL4基础认证是考取中高级认证的必要条件。ITIL4基础认证课程旨在为考生介绍了现代IT驱动下的服务管理。基础级认证考试首发不包含中文版考试，考试语言为英文。

关于ITIL管理从业者（Managing Professional - MP）

管理从业者认证的受众群体为各行各业组织中技术和数字化团队的从业者，该认证的目标是为如何顺利的管理IT项目、团队和工作流提供实践经验和技术知识。获得该认证资格考生需要通过该路径中的全部四门认证考试(CDS,DSV,HVI,DPI)。ITIL4基础认证是考取该路径的必要前提条件。当获得ITIL管理从业者资格之后，考生仍希望获得ITIL战略领导者路径资格则只需要考取ITIL领导者-数字化和IT战略认证即可。

关于ITIL战略领导者(Strategic Leader-SL)

ITIL战略领导者认证不只是从IT运维的角度反映了ITIL的价值，更是从所有数字驱动的服务角度。获取ITIL战略领导者认证确保考生掌握了IT如何影响并指引业务战略。该资格认证包含了两名独立的认证考试(DPI&DIS)。报考ITIL战略领导者资格认证的学员除了具有ITIL4基础认证以外，还需要同时具备三年或以上的管理经验。

***ITIL管理从业人员和ITIL战略领导者的考试模块将于2019年下半年推出。**

从ITIL V3升级到ITIL4认证的几种途径

如果您是ITILV3基础认证持有者，那么很遗憾，在新的ITIL4认证版本中将不在基础级层面提供过渡考试。因此您需要重新报考ITIL4的基础认证考试，Axelos给出的理由是ITIL 4 Foundation中增加了大量新材料，因此需要进行新的独立考试，以评估最终学习者对新ITIL 4基础级指南的了解。

如果您已经在ITILV3的认证体系中在基础级以外还持有少量中级科目学分但不满17个学分，那么您将有以下两个选择，可以根据您想要在该体系中实现的目标过渡到ITIL 4认证体系中。

选择1：考生可以参加ITIL4基础级和其他他们感兴趣的模块，成为ITIL Specialist, Strategist or Leader.*

选择2：考生可以从ITIL V3获得17个学分，以便直接有资格参加ITIL 管理从业者-ITIL Managing Professional过渡模块。

ITIL管理从业人员和ITIL战略领导者的考试模块将于2019年下半年推出。

如果您已经获得了ITILV3的Expert认证，您可以在ITIL Managing Professional过渡模块发布后立即获得ITIL管理从业者资格。在您获得ITIL管理从业者ITIL Managing Professional认证后，如果最终学习者有兴趣追求ITIL战略领导者体系ITIL Strategic Leader，他们只需要完成ITIL领导者数字和战略模块ITIL Leader Digital & IT Strategy即可。一旦他们完成了两个体系，您就将有资格进军ITIL Master。有关ITIL Master发布的更多详细信息将在稍后发布。

ITIL v4 课程介绍

课程章节	课程内容		
第一天 ITIL 4的基础知识和一般管理实践			
第一章 ITIL 4的前置知识	1、 ITIL V2核心内容介绍 2、 ITIL V3/2011核心内容介绍 3、 Agile (敏捷)简介	4、 DevOps (开发运维一体化)简介 5、 VeriSM (数字时代的服务管理)简介 6、 本章小结	
第二章 ITIL 4介绍	1、 现代世界的IT服务管理 2、 关于ITIL 4 3、 ITIL 4的结构和收益	4、 ITIL 4的认证体系 5、 本章小结	
第三章 服务管理的关键概念	1、 价值和价值共创 2、 组织、服务提供商、服务消费者和其它利益相关方 3、 产品和服务	4、 服务关系 5、 价值：成果、成本和风险 6、 本章小结	
第四章 服务管理的四个维度	1、 组织和人员 2、 信息和技术 3、 合作伙伴和供应商	4、 价值流和流程 5、 外部因素 6、 本章小结	
第五章 ITIL服务价值系统 (SVS)	1、 服务价值系统概述 2、 机会、需求和价值 3、 ITIL指导原则	4、 治理 5、 服务价值链 6、 持续改进	7、 实践 8、 本章小结
第六章 ITIL管理实践之一般管理实践	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
第二天 ITIL 4的服务管理实践和技术管理实践			
第七章 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
第八章 ITIL管理实践之技术管理实践	1、 部署管理 2、 基础架构和平台管理	3、 软件开发和管理 4、 本章小结	
第十章 课程总结	1、 课程内容回顾	2、 ITIL 4应用前景展望	