



# ITSM

## 认证体系介绍

# CERTIFIED SATISFACTION



IT SERVICE  
MANAGEMENT  
10000 20000

## 目录 | CONTENTS

- I. 关于 ITSM 认证体系
- II. ITSM 认证体系与 ITIL®认证体系
  - ⇒ 总体对比
  - ⇒ 定位
  - ⇒ 认证体系设计
  - ⇒ 知识体系更新
- III. 目标人群
- IV. ITSM 认证体系的优势
  - ⇒ 整体特点及优势
  - ⇒ 对企业的优势
  - ⇒ 对个人的优势
- V. ITSM 认证体系模块设置
  - ⇒ EXIN ITSM Foundation 基础级认证
  - ⇒ EXIN ITSM Specialist 专业级认证
  - ⇒ EXIN ITSM Expert 专家级认证
  - ⇒ EXIN ITSM Master 大师级认证

## 关于 ITSM 认证体系

EXIN 基于 ISO/IEC 20000 的 ITSM 资质认证体系，最初发布于 2009 年，是一套极具实践价值的 IT 服务管理国际权威认证体系。**该认证体系赋予 IT 管理者的是，如何将中立框架标准 ISO / IEC 20000 作为导航的罗盘，应用于不同的 IT 服务管理标准、最佳实践和框架，并且能够依据业务场景做出最佳决策。**该认证体系进阶层次简明，结构完整。包含四个层级：Foundation 基础级，Specialist 专业级，Expert 专家级，Master 大师级。每个层级一门考试，任何 IT 从业者都可以跟随这一完整认证体系的指导，实现从操作层面到战略层面的进阶。

## ITSM 认证体系 与 ITIL®认证体系

### ⇒ 总体对比

**ITIL®认证体系**是 ITSM 众多最佳实践管理框架中被企业所广泛采纳和应用的知识体系之一，但 ITIL®绝对不是 ITSM 的全部。只掌握了 ITIL®生命周期模块和能力模块所赋予的流程结构和理论框架仍不足以满足今天业务对高级 IT 服务管理者的要求。

**EXIN 的 ITSM 认证体系**通过融合 ISO 方法论，从本质上补充了 ITIL®对于质量管理思想的缺失；并与 ITIL®保持一致，增加了基于人员角色的考量维度，定义功能、流程角色和职责，关注单个的流程以及其如何适应整体的服务生命周期。

### ⇒ 定位

由于 ITIL®和 ISO/IEC 20000 从方法论角度具有互补性，所以并不是两个相互排斥竞争的认证。ITSM 认证，正如其他适用于 IT 服务管理人群的产品（如安全管理，资产管理，变革管理等等）一样，与 ITIL®认证从不同角度互为补充。

同时，由于 ISO/IEC 20000 仅提供了高层次要求（我们可称之为“骨架”），而组织和个人并无法仅仅依靠这样高度浓缩的要求来实施 IT 服务管理体系，组织需要依靠 IT 服务管理的最佳实践来实施 IT 服务管理，并使之达到 ISO/IEC 20000 的各项要求。从这个层面来讲，ITIL®, MOF®, COBIT®, Six Sigma 等最佳实践框架，甚至组织内部的实践和流程，均可以成为互相补充的工具，来帮助实现企业的需求和目标。

**而 ITSM 认证体系，教会学生的正是如何将中立框架标准 ISO / IEC 20000 作为导航的罗盘，应用于不同的 IT 服务管理标准、最佳实践和框架，并且依据情景做出最好的利用。**

## ⇒ 认证体系设计

ITIL® 中级认证需要先行完成五门/四门课程，方可达到 Expert 层级，Master 认证可操作性及其受限。**ITSM 认证体系**自简化以来，每个层级一门认证考试。还为已有 ITIL® Foundation 和 ITIL® Expert 资格认证的考生提供了“接入考核” (Bridge Exam/Side Entry)，轻松实现体系过渡。



## ⇒ 知识体系更新

ITIL® 为第三方版权，现行版本 2011 版并且 2011 版基于 2007 版的新增内容有限，版权所有方暂无知识体系更新计划；**ITSM 体系**为 EXIN 自主研发，EXIN 拥有完整版权，且于 2015 年上旬完成最新版更新。

## 目标人群

EXIN 的基于 ISO/IEC 20000 的 ITSM 资质认证体系的目标群体是 **IT 服务管理人群**，与 ITIL® 目标群体一致。

## ITSM 认证体系的优势

### 整体特点及优势：

- 该认证体系采用真实案例，交给学习者如何在自身岗位上提升 IT 服务管理的价值
- 这一认证体系更加关注实际问题，以及如何以最少的投入实现良好的服务管理
- 简化的四层进阶体系，配套集中的培训要求，做到质量与时效的完美平衡
- ITSM 认证体系资质由 EXIN 独家发放，是唯一提供了切实可行的最高级 Master 认证路径的认证体系

- 体系还为已有 ITIL® Foundation 和 ITIL® Expert 资格认证的考生分别提供了“接入考核” (Bridge Exam/Side Entry)
- 相较于 ITIL® 现行版本趋于老化且无更新计划，ITSM 认证体系于 2015 年才完成更新，课程将其他最佳实践和新技术中涉及 ITSM 环节的最新内容引入认证体系中。

#### 对企业而言：

- 帮助企业建立更加客户导向及服务导向的价值观
- 确保相关工作使用共同的话语方式，令合作更加顺畅
- 专注于影响 IT 服务交付的根本要素，使得 IT 服务更具性价比
- 通过(side entry)"接入考核"的机制，相对其他同类认证，更加节省时间和金钱成本
- 有效帮助企业提升客户满意度

#### 对个人而言：

- 实用且简明的多层次认证体系
- 抓住了 IT 服务管理的精髓
- 较少关注理论，更多关注实践
- 集中且少量的培训天数，节省了培训成本
- 从质量管理角度出发，补充了 ITIL®认证的不足

## ITSM 认证体系模块设置

### EXIN ITSM Foundation 基础级认证



本课程构建的是个人参与服务管理团队工作所需的基本技能和知识。重点是服务管理系统(SMS)和服务管理流程，特别是基于 ISO / IEC 20000:2011 的 ITSM 核心概念和基本术语。需要注意的是，成功通过基础级考试是继续高一级认证的先决条件。

### EXIN ITSM Specialist 专业级认证



重点关注在戴明循环(PDCA 计划-实时-检查-改进 Plan-Do-Check-Act)在整个服务管理系统中的应用。同样，此证书是 EXIN 基于 ISO / IEC 20000 的 ITSM 认证体系中，下一步专家级和大师级认证的一个先决条件。



## EXIN ITSM Expert 专家级认证

重点考察服务管理体系的要求和必要管理流程。专家级模块考试将基础级和专业级认证所获得的信息和技能运用到实践，它要求考生展示出从管理者视角看待问题的能力。



## EXIN ITSM Master 大师级认证

大师级认证旨在证明创建和评估整个 IT 服务管理体系的能力。同时它还要求了被认证者发起组织变革以满足组织合规要求的能力。此认证要求采用研讨会的形式，认证参与者首先要完成论文，而后进行答辩，最后由专家组进行评审来输出最终的认证结果。这样的形式也为被认证者提供了一个更好的整合现有知识、技能和经验的过程。



## 重要链接存档

[ITSM 认证体系详情](#) | [ITSM Master 开课通知](#) | [ITSM Master 报名链接](#) | [ITSM Master 认证 F&Q](#) | [ITSM 认证产品手册](#) | [ITSM Master 官网网页](#)

## EXIN. 最著名的ICT专业人员考试认证机构



- ICT领域内完整的认证产品组合
- 考试业务遍及全球**165个**国家和地区
- 考试语言覆盖**20多种**
- 超过**200万人**获得过EXIN的认证
- 授权合作机构形成全球网络

## 关于 EXIN

国际信息科学考试学会（Exam Institute of Information Science）简称EXIN，是一家面向全球ICT从业人员的中立考试研发和认证机构。1984年EXIN由荷兰经济事务部创办，后从荷兰政府部门独立成立了EXIN基金会。EXIN是全球IT服务管理最佳实践知识体系-ITIL®的创始机构之一，开发并拥有ITIL®版本一和版本二全系列试题的知识产权。EXIN是全球ICT领域内的权威认证机构，认证体系包含了IT服务管理、云计算、绿色IT、数据中心、项目管理、敏捷开发、信息安全等。目前，来自全球165多个国家和地区，累计两百万以上的ICT职业人士已经获得了EXIN颁发的资格认证，考试语言多达20多种。

## 联系 EXIN

info.china@exin.com | +86 10 8573 1626 | [www.exin.com](http://www.exin.com) | 微信公共号: EXIN