

ITSM Master认证之路



江佳里



自我介绍



- 江佳里
 - ITSM Master/ITIL Service Manager/ITSS 符合性评估专家/ITSS独立评估师/PMP
 - 从事IT服务管理、运维服务管理工作7年
 - 为中投、国家核电、诺华制药等大型企业提供过IT运维服务管理咨询服务；
 - 目前在中国外运负责IT运维服务管理和信息安全管理工作
 - 是《信息技术服务 分类与代码》《信息技术 运维服务 通用要求》等信息技术相关国家标准编写参与者



什么是ITSM Master认证



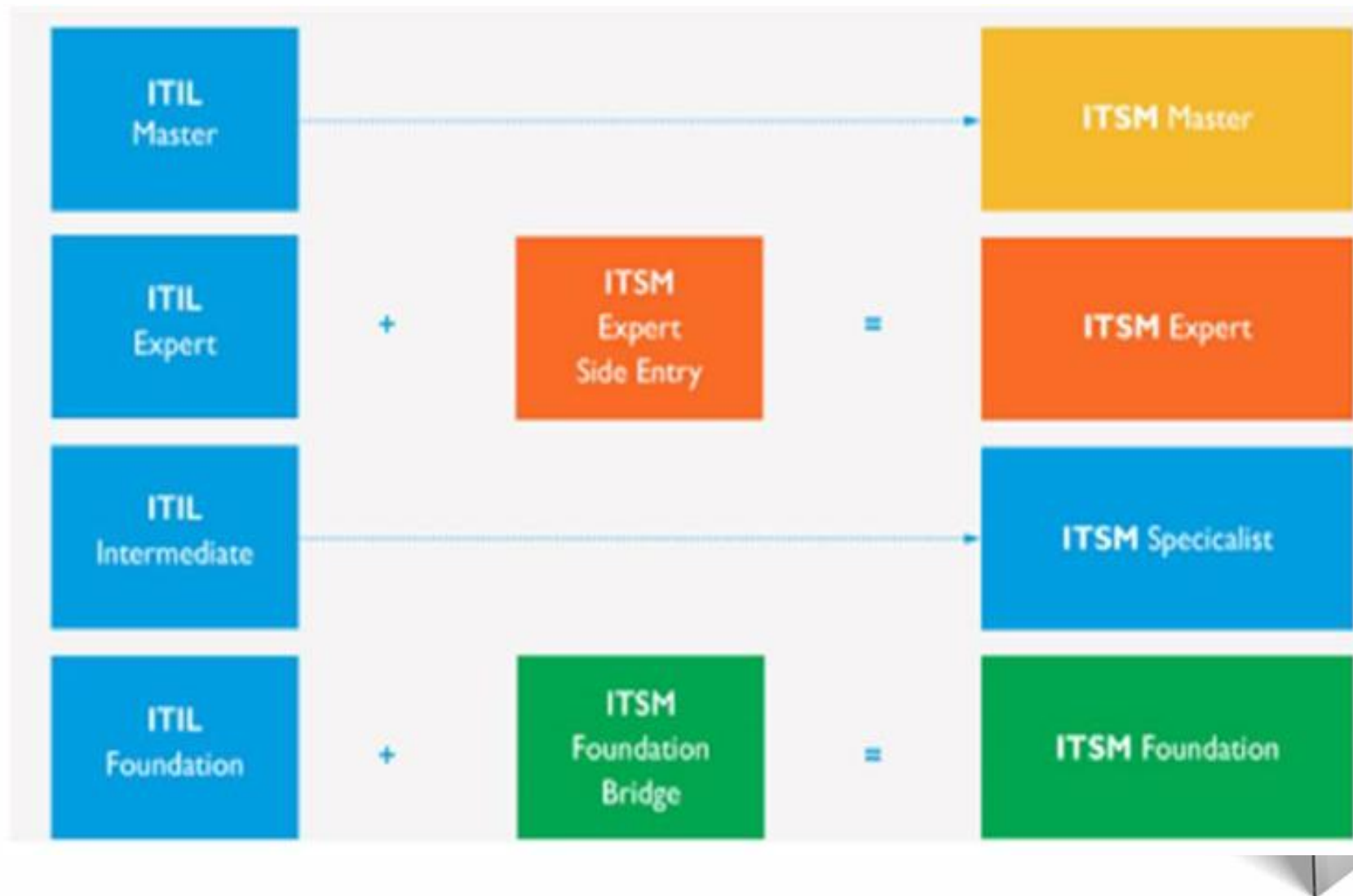
- Exin推出的认证
- 全球通过人数100多人，中国仅举办了1期
- IT服务管理领域最高级认证，是能力认证，而非知识体系认证
- 参考E-CF模型，注重IT管理者的管理能力和领导力

e-CF Area	e-Competence	Level				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
PLAN	A.2. Service Level Management					
	A.3. Business Plan Development					
	A.9. Innovating					
RUN	C.3. Service Delivery					
ENABLE	D.2. ICT Quality Strategy Development					
	D.8. Contract Management					
	D.9. Personnel Development					
MANAGE	E.1. Forecast Development					
	E.3. Risk Management					
	E.4. Relationship Management					
	E.5. Process Improvement					
	E.6. ICT Quality Management					
	E.7. Business Change Management					
	E.9. IS Governance					

图 1: ITSM Master 认证所涵盖的能力模块及等级 (参照欧盟 IT 人员能力评估框架 e-CF - European e-Competence Framework)



ITSM Master认证与ITIL认证的关系



ITSM Master面向的人群

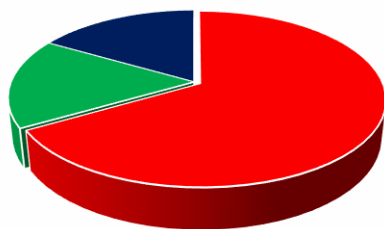


目标人群

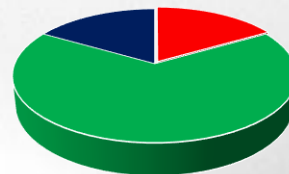
- 在组织内启动和管理文化变革；
- 定义组织的IT服务管理策略、政策和目标；
- 编写服务提供策略，定义目标和指标；
- 定义IT服务管理的管理系统；
- 评估IT服务管理系统及合规实施水平；
- 管理组织IT服务的实施和改进。

特定角色

- 管理者代表
- 高级管理层
- 项目群总监
- 高级IT服务管理经理
- 供应商、核心供应商



■ 甲方 ■ 乙方 ■ 第三方



■ 高级管理层 ■ 中级管理层
■ 外部咨询顾问

■ 第一期学员构成



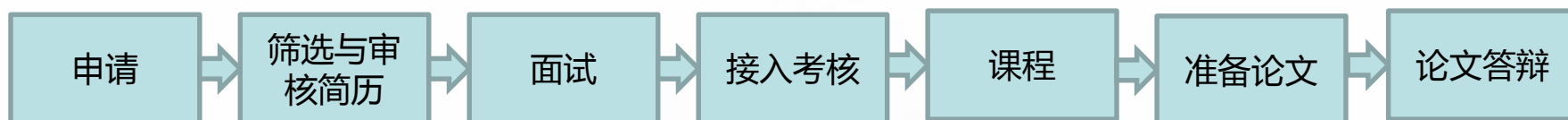
ITSM Master学员准入条件



- 拥有ITIL V3 Expert/ITIL V2 Manager/ITSM Consultant Manager/ITSM Expert证书（第一期强调拥有早期的ITIL V2 Manager优先）
- 拥有3年以上IT服务管理主导经验人群
- 提交简历并顺利通过筛选
- 顺利通过考前面试者



ITSM Master认证申请流程



- | | | | | |
|----------|------------|-----------|---------|---------|
| ✓ 相关证书 | ✓ ITSM理解程度 | ✓ 实践作业评 | ✓ 2天课程； | ✓ 6000字 |
| ✓ 简历 | ✓ ITSM 价值 | 估合格 | ✓ 老师讲解； | |
| | ✓ 体系融合 | ✓ 过渡考试合 | ✓ 学员展示； | |
| ✓ 相关项目介绍 | | 格（注：持 | | |
| | | Exin颁发的 | | |
| | | ITIL | | |
| | | Manager/e | | |
| | | xpert证书学 | | |
| | | 员免考） | | |



ITSM Master考核内容及考核方式



Requirement	Specification	
Setting the direction for the IT organization	<ul style="list-style-type: none">✓ Define an IT service management approach;✓ Design a strategic framework for the portfolio of products and service;✓ Define a management system for IT service management;	35%
Directing IT organization	<ul style="list-style-type: none">✓ Communicate vision and strategy✓ Manage organizational change	20%
Monitoring the performance of the IT organization	<ul style="list-style-type: none">✓ Evaluate the level of compliance✓ Assess strategic risks	15%
Governing IT service management system	<ul style="list-style-type: none">✓ Set IT service management objective✓ Manage risks to the integrated management system	10%
Comprehensive ITSM Capability	<ul style="list-style-type: none">✓ Integrate the management system with other best practices✓ Motivate people in ITSM practice through leadership✓ Optimize service management with new development and new technologies	20%

考核方式	权重
课堂研讨	30%
论文成绩	30%
论文答辩	40%

课程开设内容



导师分享

- 最佳实践及框架融合；
- 服务管理体系实战；
- 业务驱动；
- 能力提升；
- 新技术、新趋势下的服务管理；

学员分享

- PMO
- 敏捷
- 云计算
- 大数据
- 战略规划
- 数据中心成熟度



论文编写与答辩



- 涵盖战略设定、IT服务实施、目标管理、IT服务治理、个人领导力、新技术新方法、业务价值等方面内容；
- 既要体现高度，又要体现落地细节；
- 论文准备2个月；
- 答辩：讲解30分钟、问题回答30分钟。

ITIL流程实施和管理？咨询顾问？IT服务项目经理？



个人意义



- IT服务管理领域
 - 更进一步认识组织业务，并从组织业务战略、IT战略来认识IT服务；
 - 从流程体系管理、质量管理、项目管理向IT服务领导者角色转变
 - 个人领导力提升；
- 其他
 - 业界前沿动态
 - 行业高手过招



感谢您的关注

