



2020

ITIL先锋论坛公益讲堂第363期

# ITIL 4 知识体系详解

主讲人：长河

- Title: 深圳艾拓先锋咨询总监、PeopleCert授权ITIL4认证讲师、EXIN授权DevOps专家认证讲师、前华为云计算架构师、前HP高级咨询顾问
- 经历: 20多年IT从业经验, 具有丰富的ITIL / ITSM / DevOps咨询和实践经验, 精通云计算平台架构、开发运维一体化及云环境下的IT服务管理。
- 证书: DevOps Master、ITIL Expert、vmware VCP、RHCE、MCSE、IPMP、Prince2专家级、ISO20000、ISO27001、Cobit、ITSS等
- 著作: 《ITIL4服务管理认证考试指南》、《开源IT运维管理软件-iTop实施指南》
- 译作: 《DevOps最佳实践》





1

## ITIL 4 知识体系概述

2

5个核心理论的内容介绍

3

34个实践的内容介绍

共计40个  
发行物

创建、交付和支持

驱动干系人价值

高速IT

指导、计划和改进

数字化和IT战略

ITIL Foundation

事件管理实践

问题管理实践

34个实践

组织变更管理实践



1

ITIL 4 知识体系概述

2

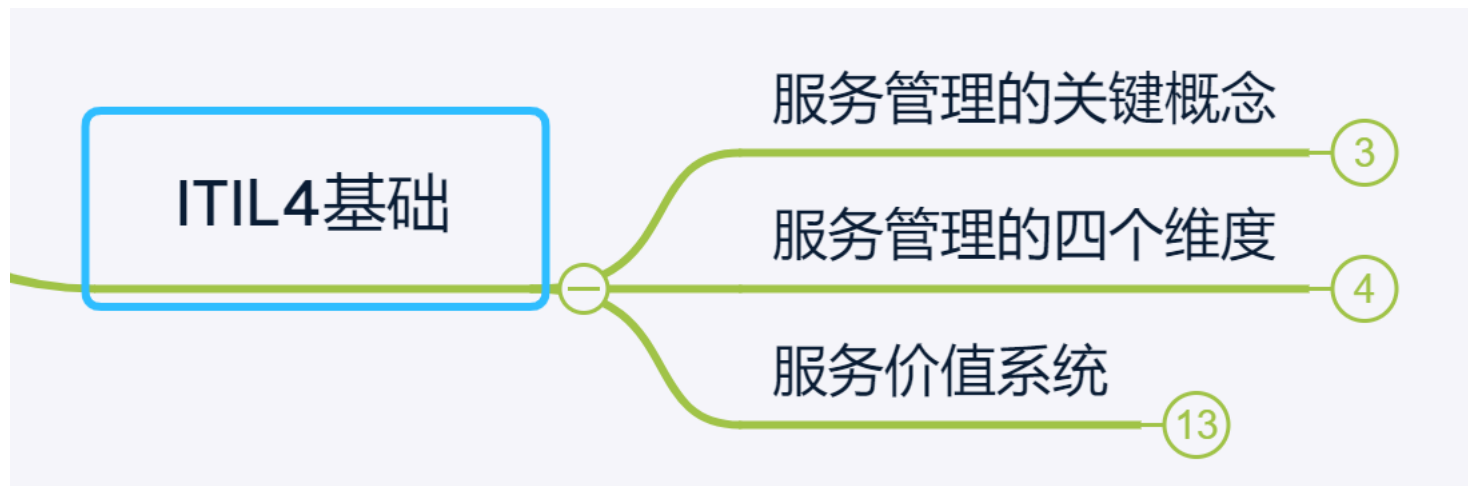
5个核心理论的内容介绍

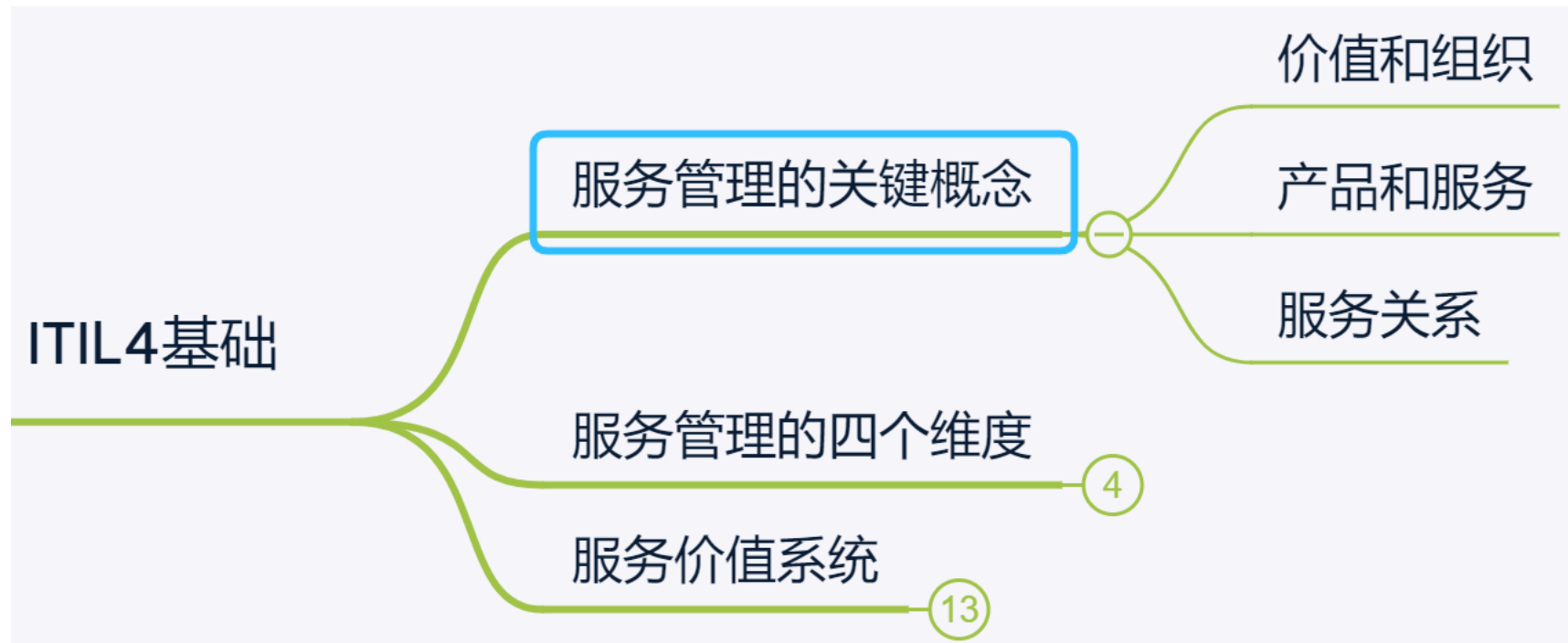
3

34个实践的内容介绍

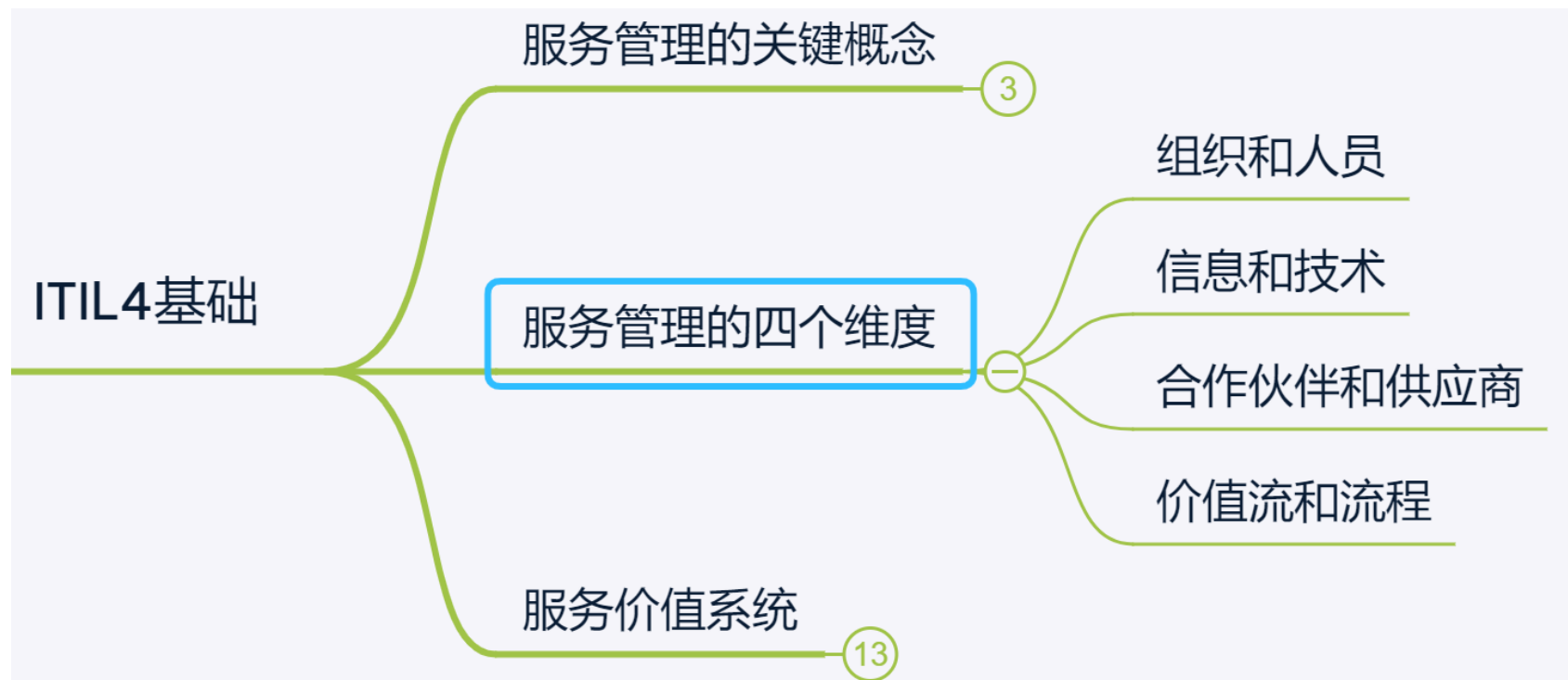


- 服务管理的关键概念（服务供应、服务提供、服务消费和服务关系管理等）
- ITIL指导原则如何帮助组织适用和调整服务管理
- 服务管理的四个维度
- ITIL服务价值系统的目的和组成部分
- 服务价值链的活动，以及它们如何相互关联
- 15个重点实践内容介绍

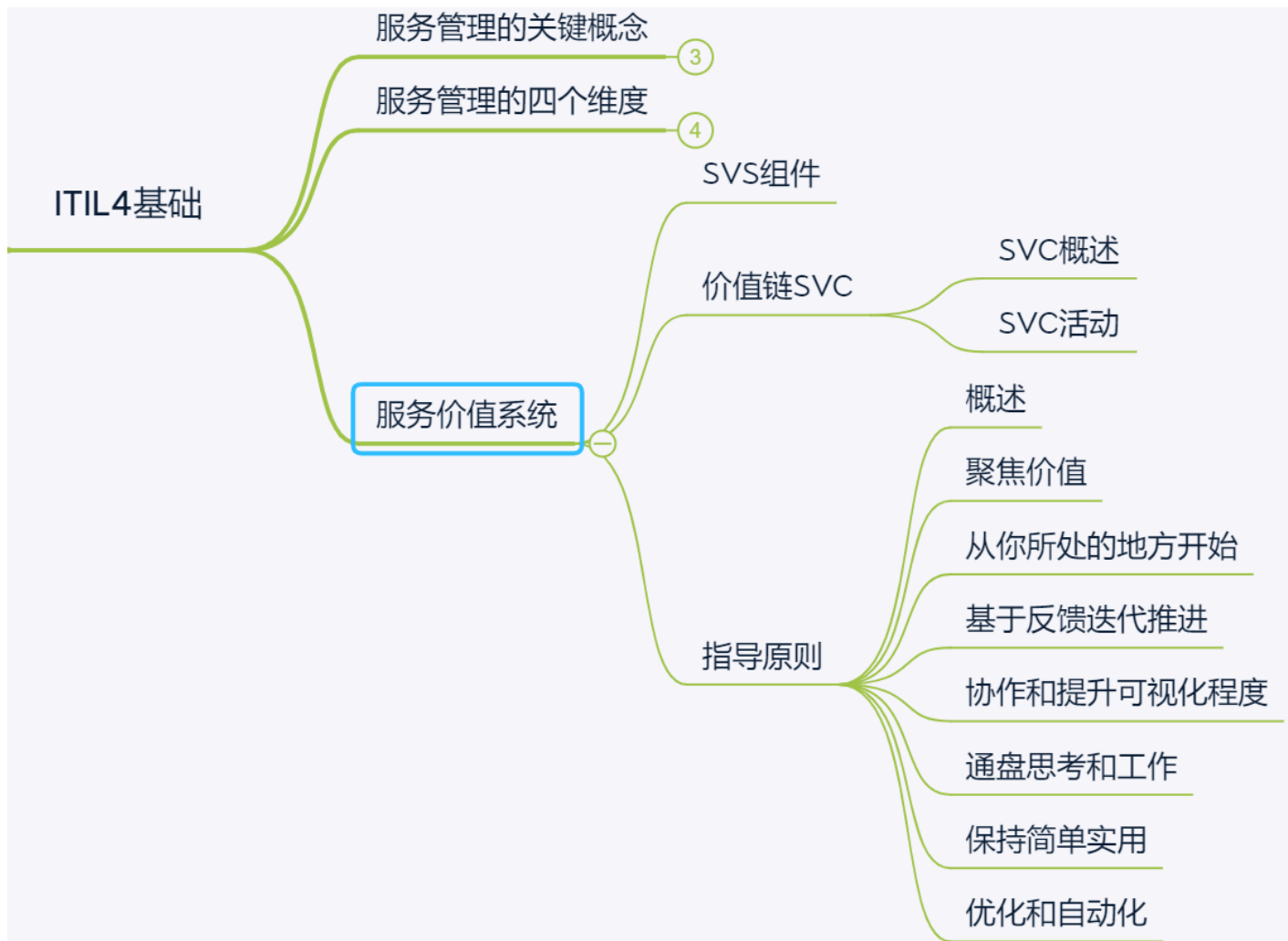








# 1 ITIL 4 Foundation



## 2 创建、交付和支持



- 如何规划和构建服务价值流以创建、交付和支持服务
- 相关的ITIL实践如何促进跨SVS和价值流的创建、交付和支持
- 如何创建、交付和支持服务

创建、交付与支持 (CDS)

团队管理

10

技术手段

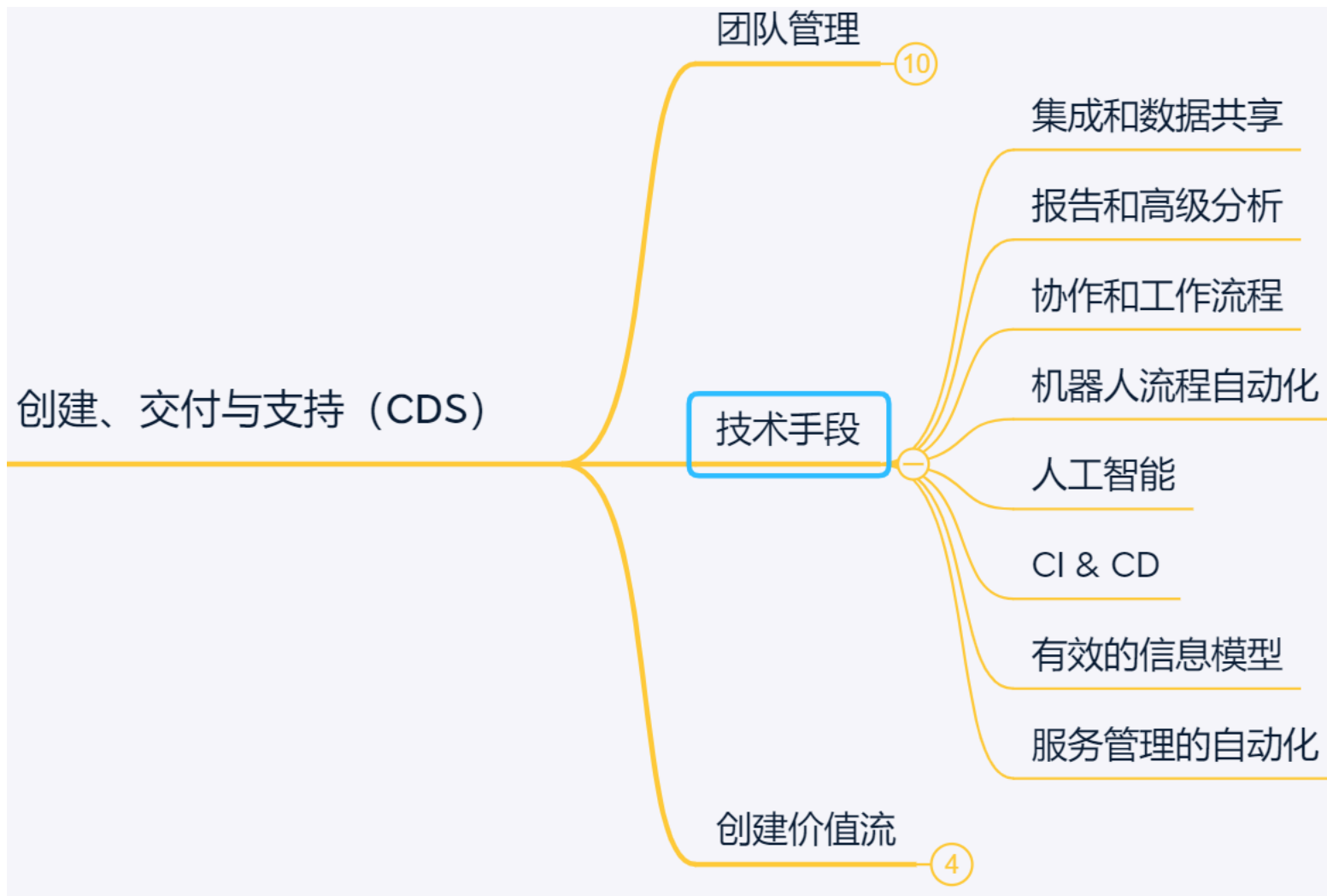
8

创建价值流

4

## 2 创建、交付和支持







- 客户旅程是如何被设计的
- 如何培养与干系人的关系
- 如何提炼需求和定义服务供应
- 服务营销和谈判协议
- 如何引入和撤销客户和用户
- 如何协同工作，以确保持续的价值共创（服务消费/提供）
- 如何实现和验证服务价值



### 驱动利益相关者价值 (DSV)

#### 客户旅程的概念

探索

④

契动

③

供应

②

协议

②

引入

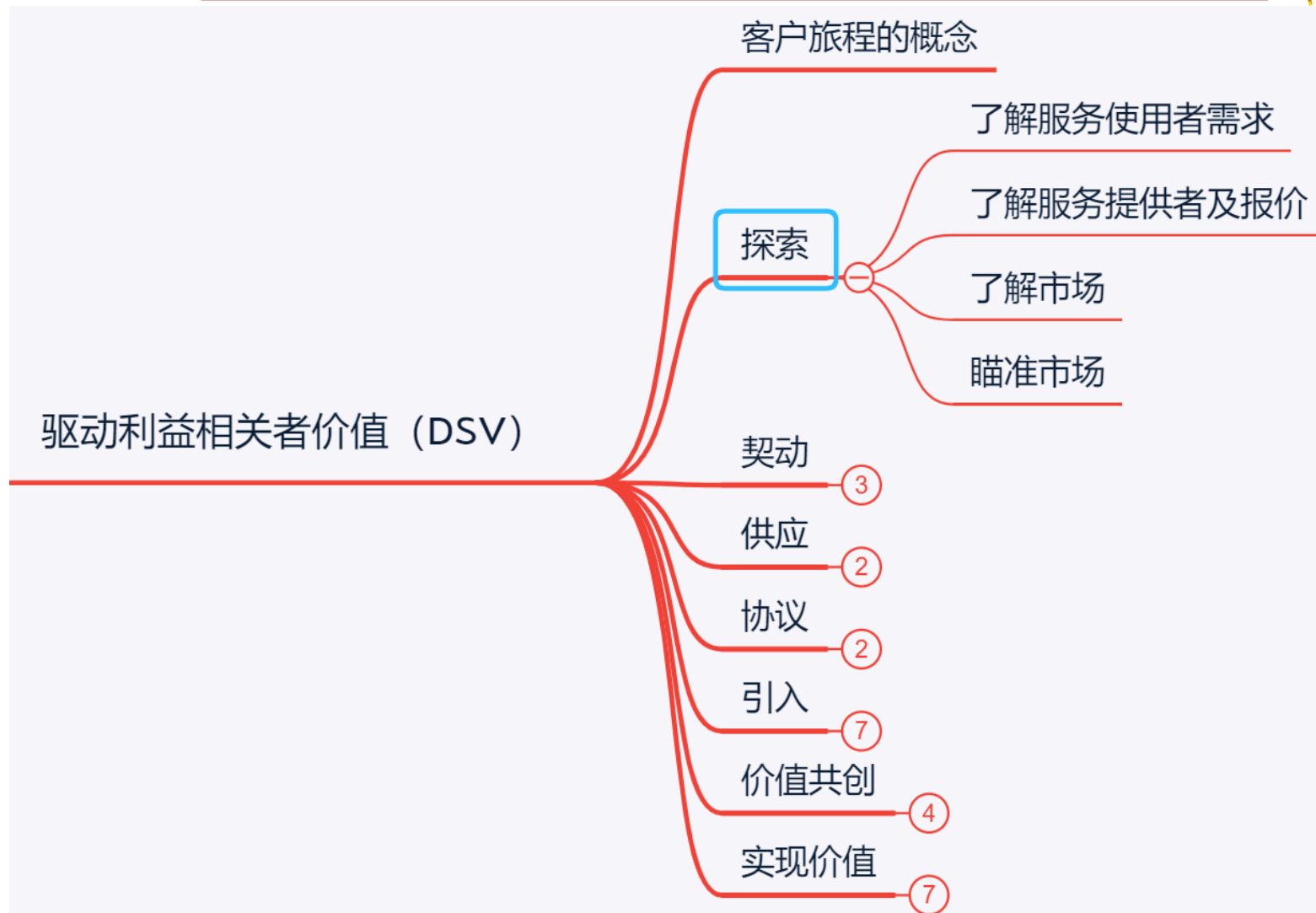
⑦

价值共创

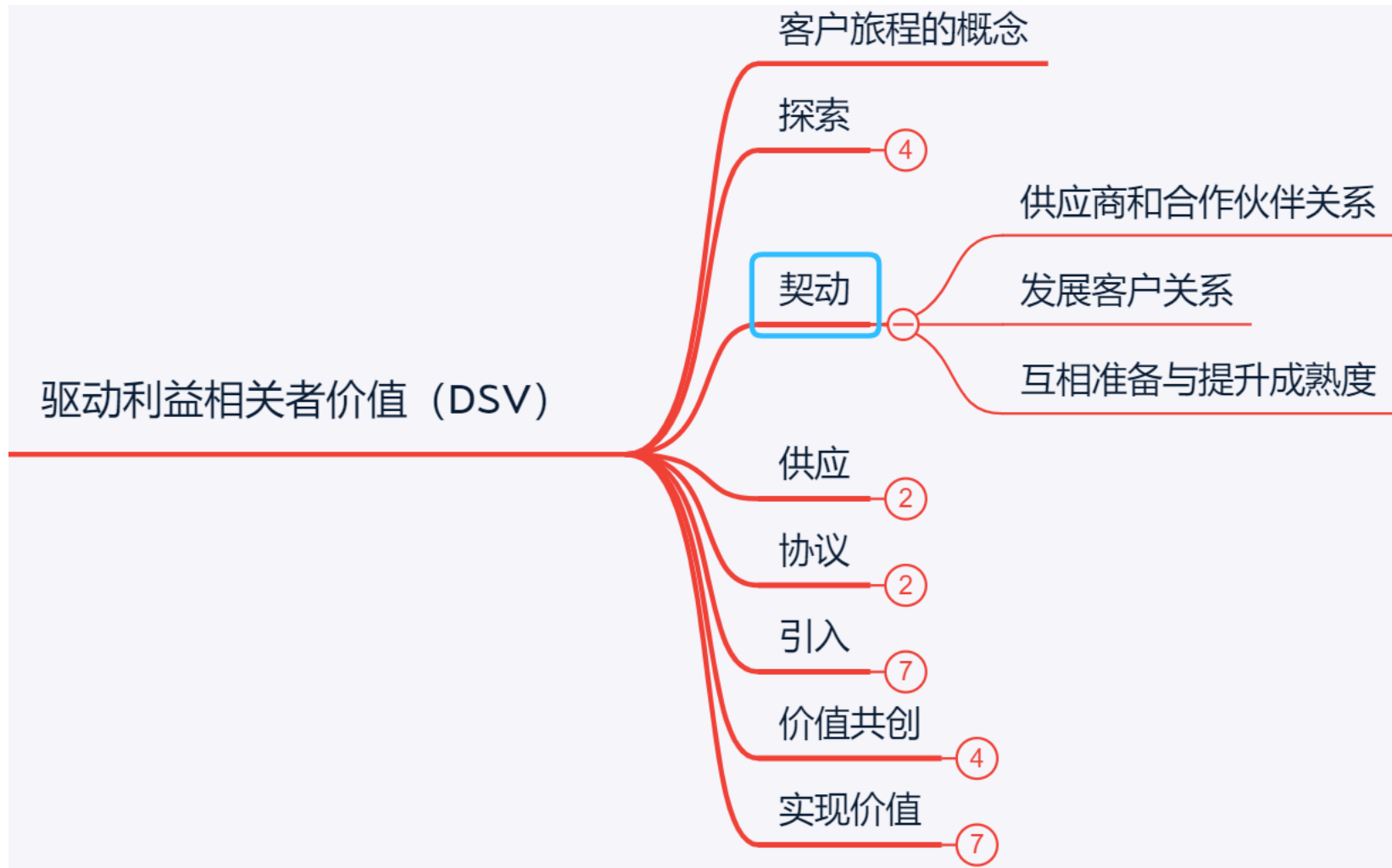
④

实现价值

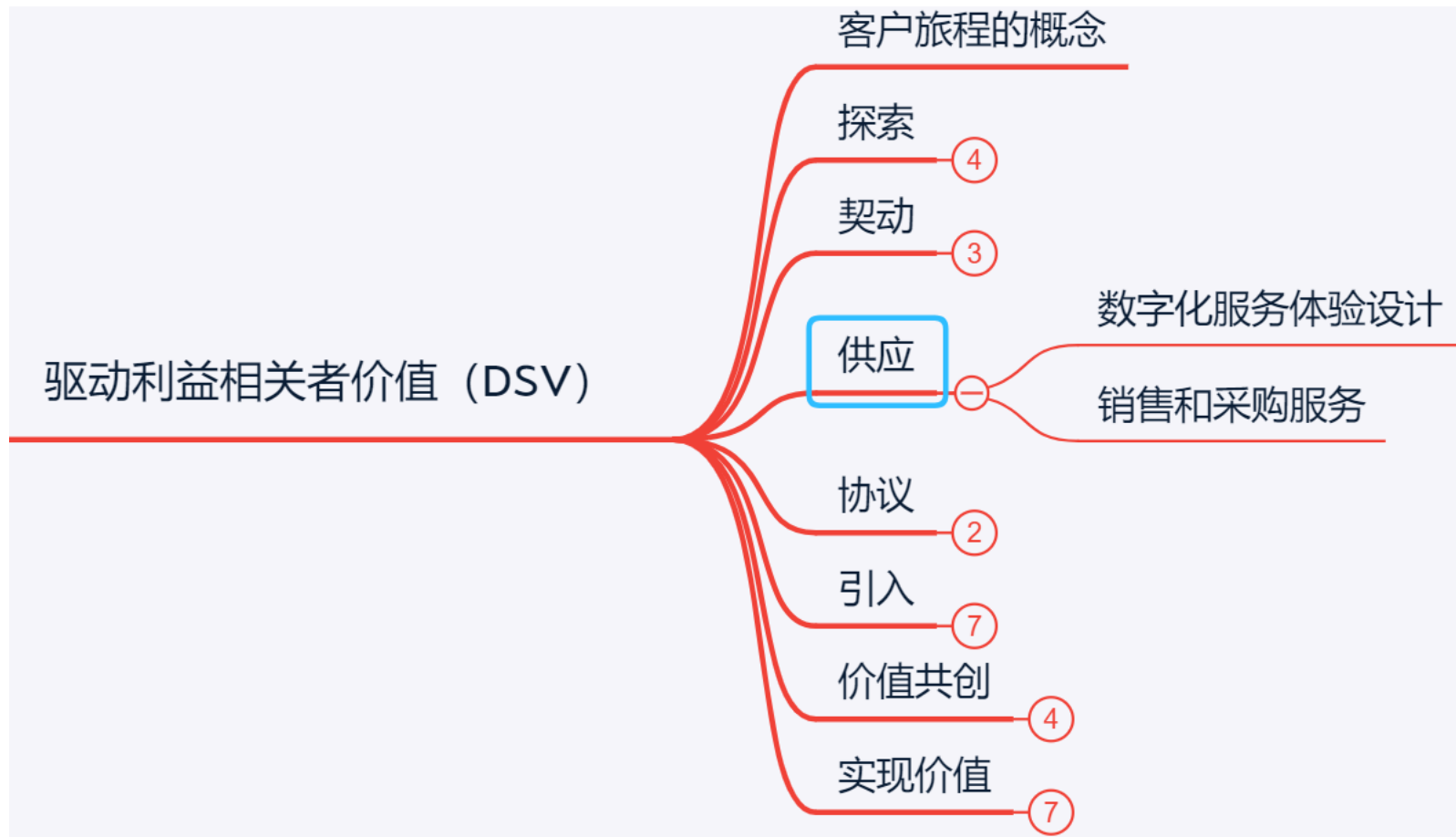
⑦



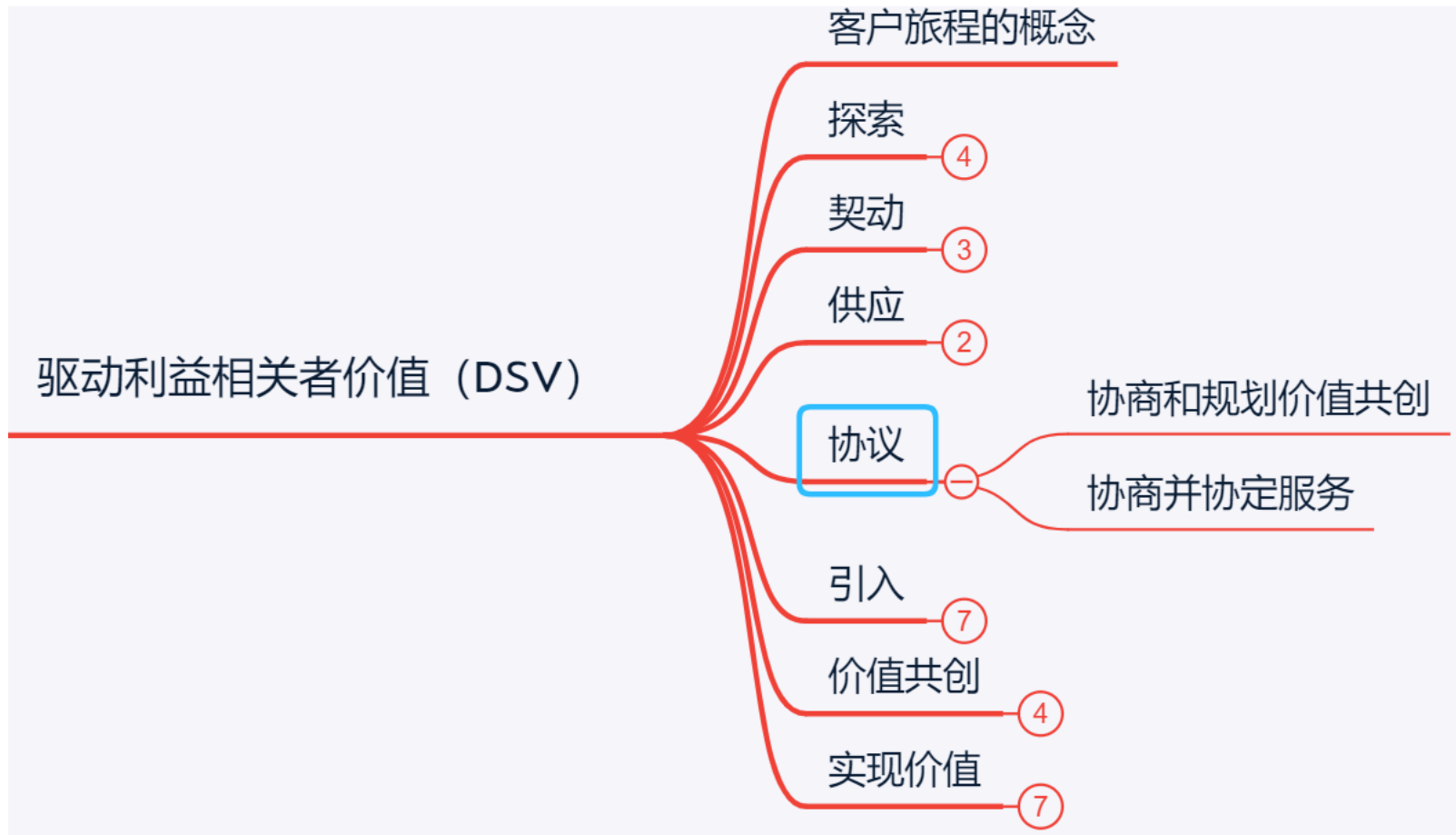
### 3 驱动利益干系人价值



### 3 驱动利益干系人价值



### 3 驱动利益干系人价值



### 3 驱动利益干系人价值



### 3 驱动利益干系人价值



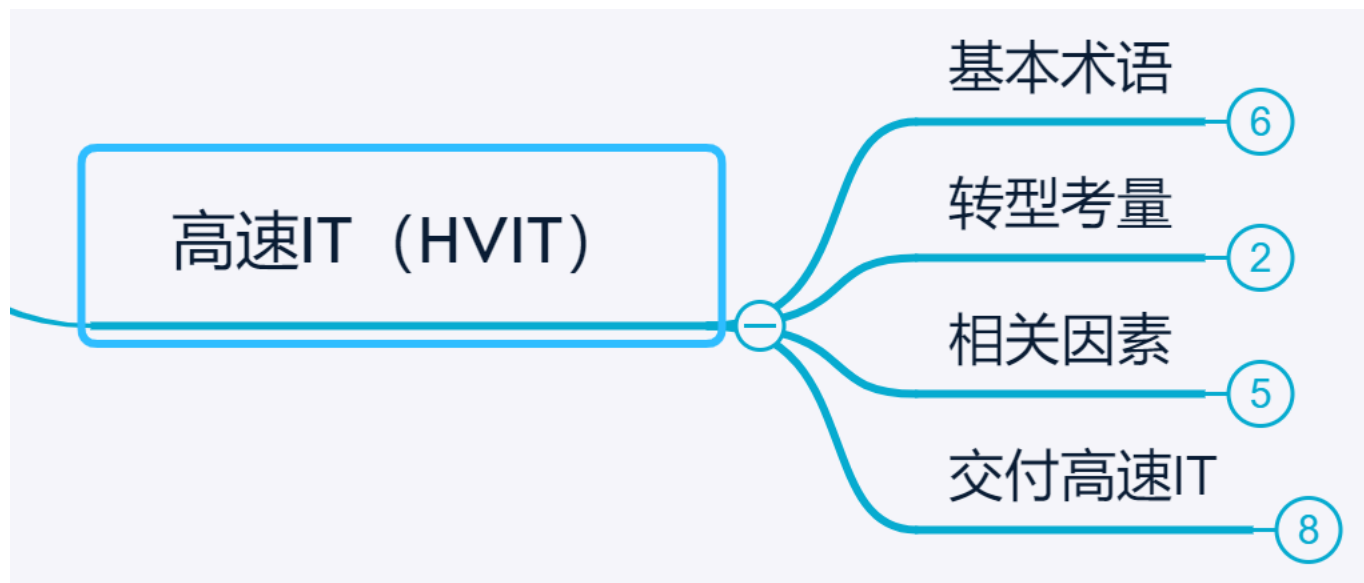
### 3 驱动利益干系人价值

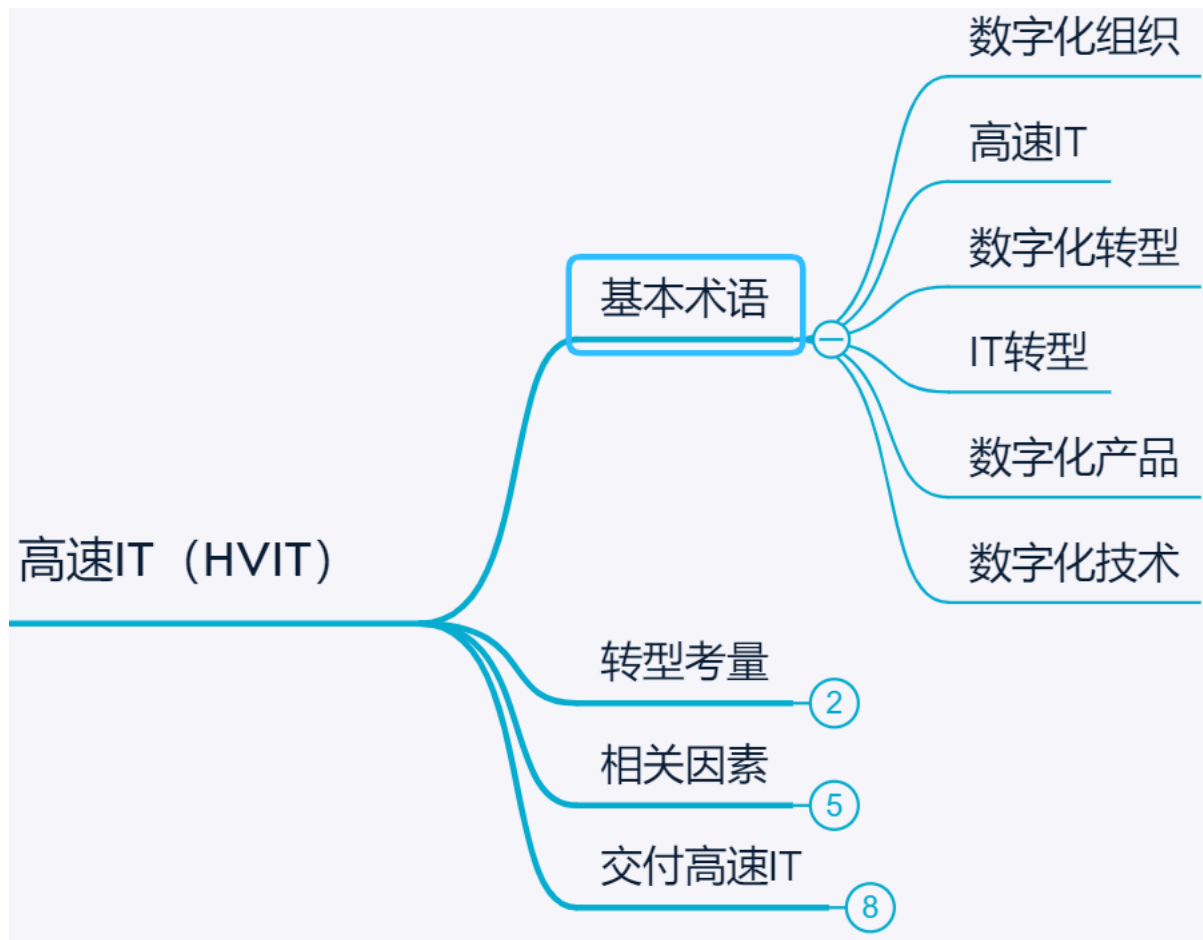


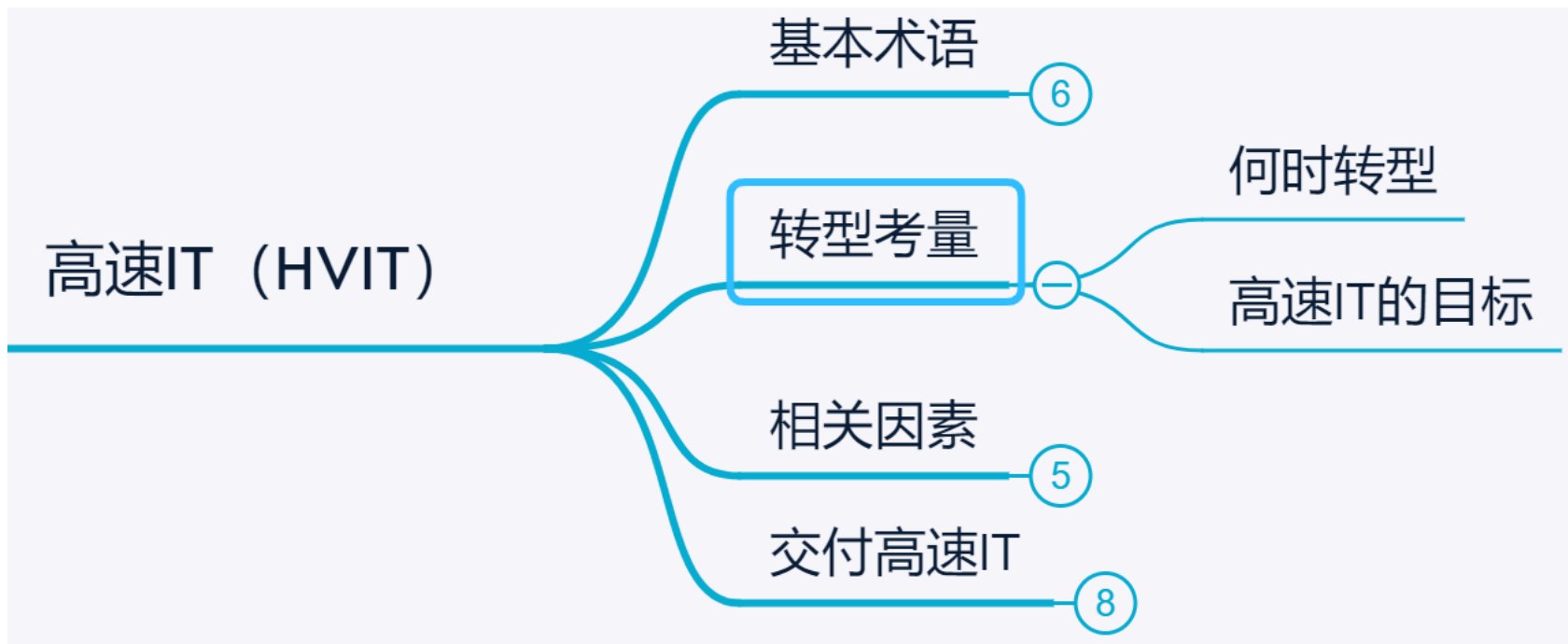


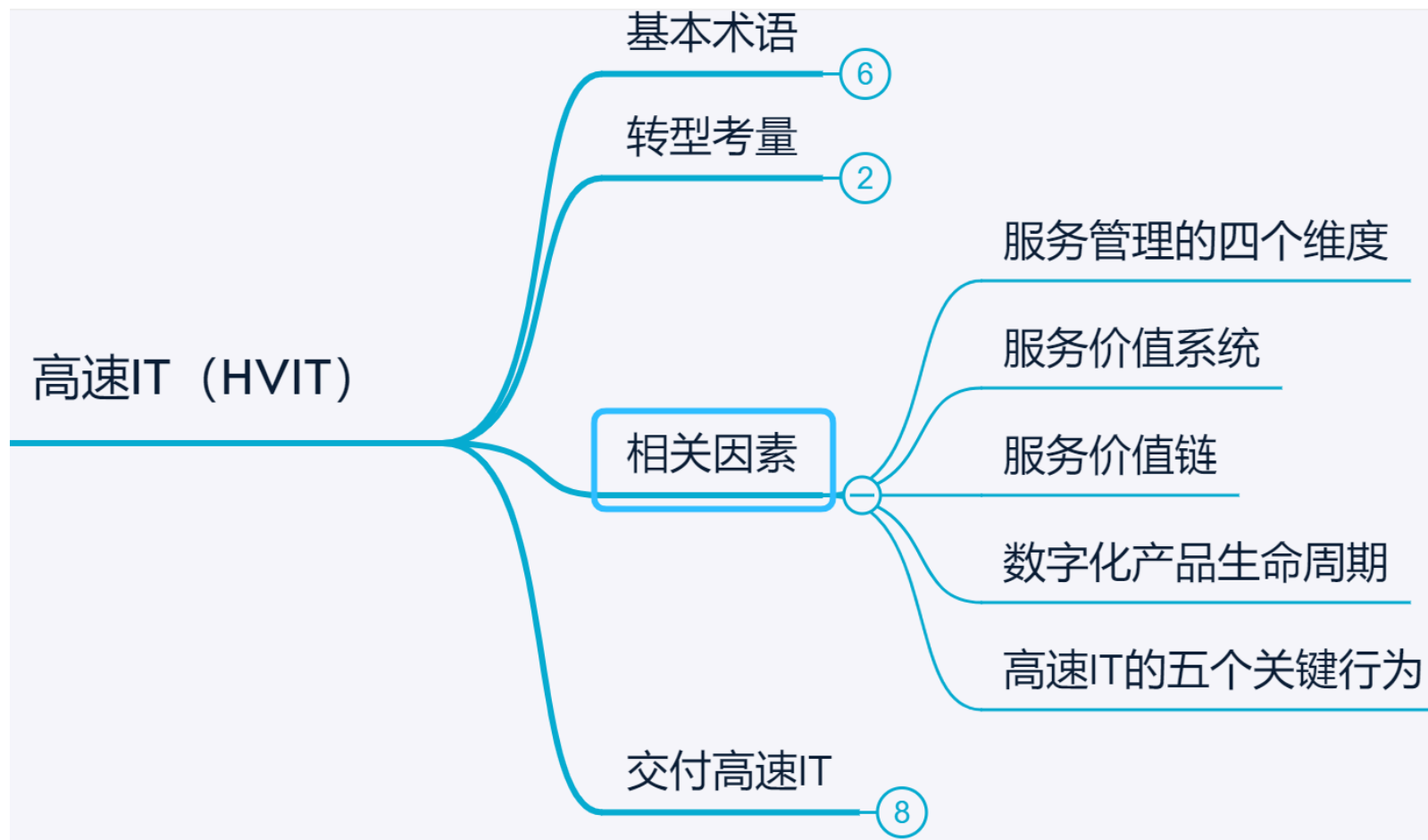


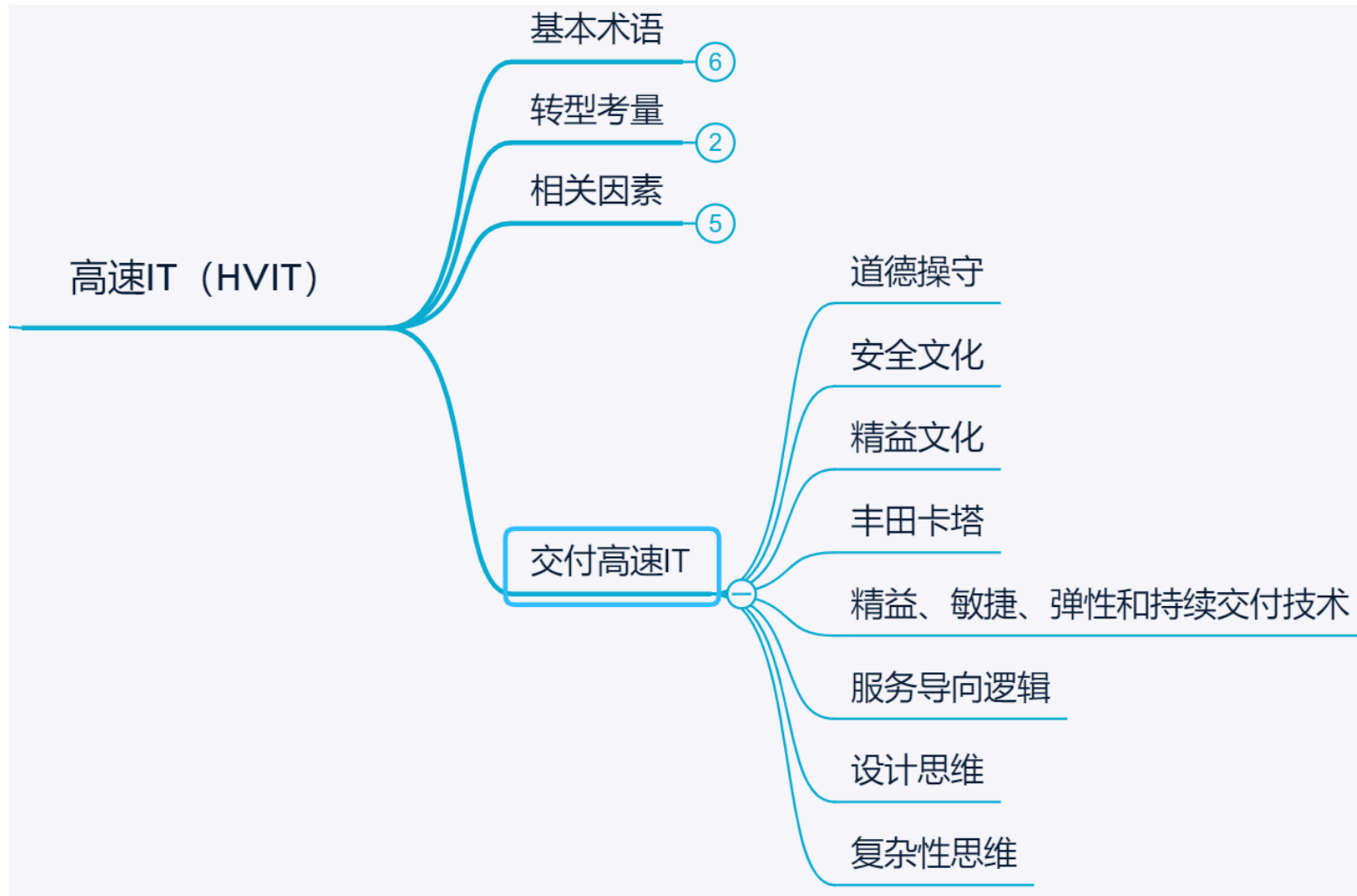
- 有关数字化企业的高速属性的概念，包括它对IT的需求
- 从ITIL “运营模式” 的角度理解数字化产品生命周期
- ITIL指导原则的重要性和其他交付高速IT的基本概念
- 各种实践如何对HVIT做出贡献











- 指导和计划的范围，并理解如何在这一背景下使用指导和计划的关键原则和方法
- GRC的作用，以及如何将这些原则和方法融入服务价值系统
- 如何使用组织变革管理的关键原则和方法来指导、计划和改进
- 持续改进、衡量和报告，以及价值流和实践的指导、计划和改进

指导、计划和改进 (DPI)

运用关键原则和方法

3

运用GRC

3

组织变革管理

4











1

ITIL 4 知识体系概述

2

5个核心理论的内容介绍

3

34个实践的内容介绍

## 通用管理实践

- 架构管理
- 持续改进
- 信息安全管理
- 知识管理
- 测量与报告管理
- 组合管理
- 组织变革管理
- 项目管理
- 关系管理
- 风险管理
- 服务财务管理
- 战略管理
- 供应商管理
- 劳动力和人才管理

## 服务管理实践

- 可用性管理
- 业务分析
- 容量和性能管理
- 变更使能
- 事件管理
- IT资产管理
- 监控和事态管理
- 问题管理
- 发布管理
- 服务目录管理
- 服务配置管理
- 服务连续性管理
- 服务设计
- 服务台
- 服务级别管理
- 服务请求管理
- 服务验证和测试

## 技术管理实践

- 部署管理
- 基础设施和平台管理
- 软件开发和管理

- **ITIL4初级培训（火爆）：**
  - 全国（在线）5月30~31日（长河）
- **Devops Professional（品牌）：**
  - 广州 5月16日~17日
- **ITIL 4 MP课程（最新）**
  - 全国（在线）5月22~24日
- **ITSS项目经理（热门）**
  - 广州5月21~24日（熊健淞）



因疫情影响，最终开课方式  
和时间请联系KAREN老师，  
联系方式 电话：4008-  
060-230。  
QQ:80049496 微信请扫  
二维码

