

ITIL4 基础级认证培训



 ITIL先锋论坛

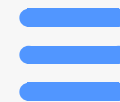
我们是谁?
WHO ARE WE?

国内最大的数字化时代IT服务管理交流社区，自2010年底成立以来，始终致力于以 ITIL 为代表的IT管理方法论在国内的推广与落地。

我们的服务
OUR SERVICES

数十个专业微信群、近千篇可一键下载的资料、视频号专家直播、全国一线城市巡回聚会、开源免费ITIL软件、国内最权威的ITIL知识库

2024-04-02



contents

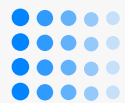
目录

- ITIL4 概述与背景
- IT服务管理基本概念
- ITIL4 基础级认证知识体系
- ITIL4 实践应用案例分析
- IT服务管理工具与技术应用
- 跨领域融合与拓展思考



01

ITIL4 概述与背景



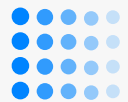
ITIL4 定义及发展历程

ITIL4 定义

ITIL4 (IT Infrastructure Library 4) 是IT服务管理领域的最佳实践框架，旨在为企业提供一个全面、系统的IT服务管理流程和方法。

发展历程

ITIL4 是在ITIL v3的基础上发展而来的，吸收了众多IT服务管理领域的最新理念和实践，更加注重灵活性和适应性，以满足不断变化的市场需求和技术环境。



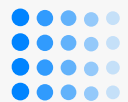
ITIL4 框架结构与核心理念

框架结构

ITIL4采用了“四维模型”的框架结构，包括组织和文化、信息和技术、价值流和过程、合作伙伴和供应商四个维度，以全面描述IT服务管理的各个方面。

核心理念

ITIL4的核心理念包括“以客户为中心”、“注重价值流”、“强调灵活性”和“促进协作”，旨在帮助企业更好地应对市场变化和技术挑战。



ITIL4 在企业中的应用价值

提升IT服务质量

通过引入ITIL4的流程和方法，企业可以更加规范、系统地管理IT服务，从而提升IT服务的质量和效率。

降低IT运营成本

ITIL4强调对资源的有效利用和管理，可以帮助企业降低IT运营成本，提高经济效益。

增强企业竞争力

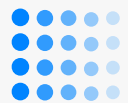
ITIL4注重灵活性和适应性，可以帮助企业快速响应市场变化和技术挑战，从而增强企业的竞争力。

促进数字化转型

ITIL4作为数字化时代IT服务管理的最佳实践框架，可以为企业数字化转型提供有力支持。

02

IT服务管理基本概念



IT服务定义及分类



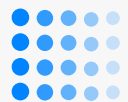
IT服务定义

IT服务是指为满足组织业务需求而提供的基于信息技术的一系列服务活动。这些服务活动旨在通过优化、管理和支持信息技术基础设施，确保组织业务的连续性、可用性和安全性。



IT服务分类

IT服务可分为基础架构服务、应用服务、业务流程服务和终端用户服务等多种类型。基础架构服务关注于提供和维护技术基础设施，如数据中心、网络和硬件等；应用服务则侧重于软件系统的开发、部署和维护；业务流程服务关注于通过信息技术优化业务流程；终端用户服务则直接面向用户提供技术支持和培训等服务。



IT服务管理流程梳理

事件管理

对突发事件进行快速响应和处理，确保服务的连续性和可用性。



变更管理

对IT环境中的变更进行评估、审批和实施，确保变更不会对服务产生负面影响。



服务请求管理

处理用户或业务部门的服务请求，包括需求收集、审批、分配和执行等环节。



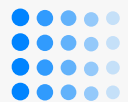
问题管理

对事件进行深入分析，找出根本原因并采取措施防止问题再次发生。



配置管理

对IT环境中的配置项进行识别、记录和控制，确保配置信息的准确性和一致性。



IT服务管理关键成功因素

有效的沟通和协作

各部门和人员之间需建立有效的沟通和协作机制，确保信息的畅通和资源的共享。

持续改进和优化

对IT服务管理流程进行持续改进和优化，提高服务质量和效率。

明确的职责和分工

各部门和人员需明确在IT服务管理中的职责和分工，形成高效的工作机制。

领导层的支持和参与

领导层需对IT服务管理给予足够的重视和支持，确保资源的投入和政策的制定。

培训和人才培养

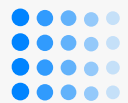
加强IT服务管理相关培训和人才培养，提高团队的专业素质和能力水平。





03

ITIL4 基础级认证知识体系



ITIL4 认证体系概述

1

ITIL4 认证级别

基础级、专家级、大师级

2

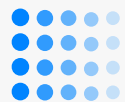
ITIL4 认证机构

由AXELOS负责管理，通过全球认证培训机构提供培训服务

3

ITIL4 认证价值

帮助从业者掌握IT服务管理的最佳实践，提升职业竞争力



基础级认证知识点梳理

ITIL4 框架概述

理解ITIL4的核心概念、原则、价值和框架组成

服务管理关键概念

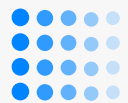
掌握服务、价值、成果、风险、资源等关键概念的定义和应用

ITIL4 四大维度

理解组织和人员、信息和技术、价值流和流程、合作伙伴和供应商四大维度的内涵和关系

服务价值系统和服务价值链

理解服务价值系统的构成和服务价值链的运作原理



考试题型与备考策略



考试题型

选择题、多选题、匹配题等

备考策略

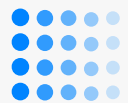
参加专业培训课程，系统学习ITIL4基础级认证知识体系；阅读ITIL4官方教材和相关资料，深入理解知识点；多做模拟试题，熟悉考试题型和答题技巧；注意时间管理和答题顺序，确保能够在规定时间内完成所有题目。



A light blue diamond shape with a darker blue border and a subtle gradient, positioned on the left side of the slide.

04

ITIL4 实践应用案例 分析



典型企业IT服务管理现状



企业在实施ITIL4前，可能存在的IT服务管理问题

如流程不规范、响应速度慢、服务质量不稳定等。

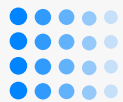
企业对IT服务管理的需求和期望

如提高服务质量、降低运营成本、增强业务灵活性等。



典型企业的IT服务管理现状描述

包括组织架构、人员配置、流程制度、技术工具等方面的情况。



ITIL4 在企业中的实施过程

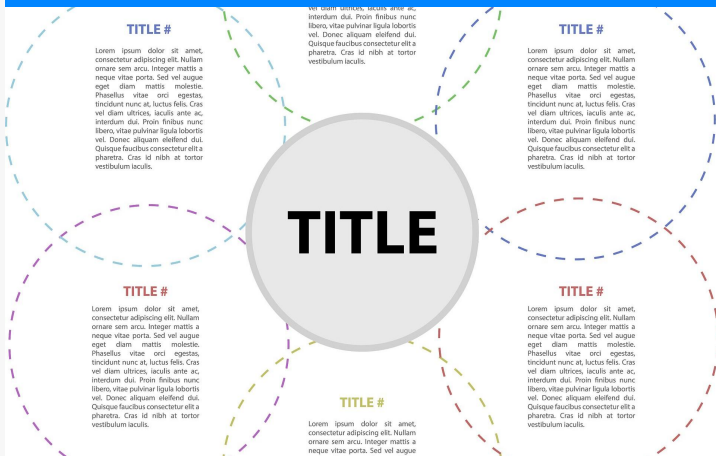
实施前的准备工作

包括项目启动、现状调研、差距分析、制定实施计划等。



实施中的难点及解决方案

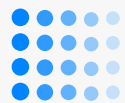
针对可能遇到的困难和挑战，提出相应的应对措施和解决方案。



实施中的关键步骤

如流程设计、工具选型、培训推广、试点运行等。





实施效果评估与持续改进

01

实施效果评估方法

包括定量指标和定性指标，如服务质量提升率、客户满意度提高率、运营成本降低率等。

02

持续改进计划

根据实施效果评估结果，制定持续改进计划，明确改进目标和时间表。

03

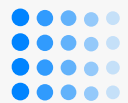
持续改进的实践案例

分享一些企业在持续改进过程中的成功案例和经验教训，以便其他企业借鉴和参考。

A light blue diamond shape with a darker blue border and a subtle gradient, positioned on the left side of the slide.

05

IT服务管理工具与技术应用



常用IT服务管理工具介绍

ServiceNow

提供IT服务管理、业务管理和自动化功能的云平台，帮助企业实现数字化转型。

Zabbix

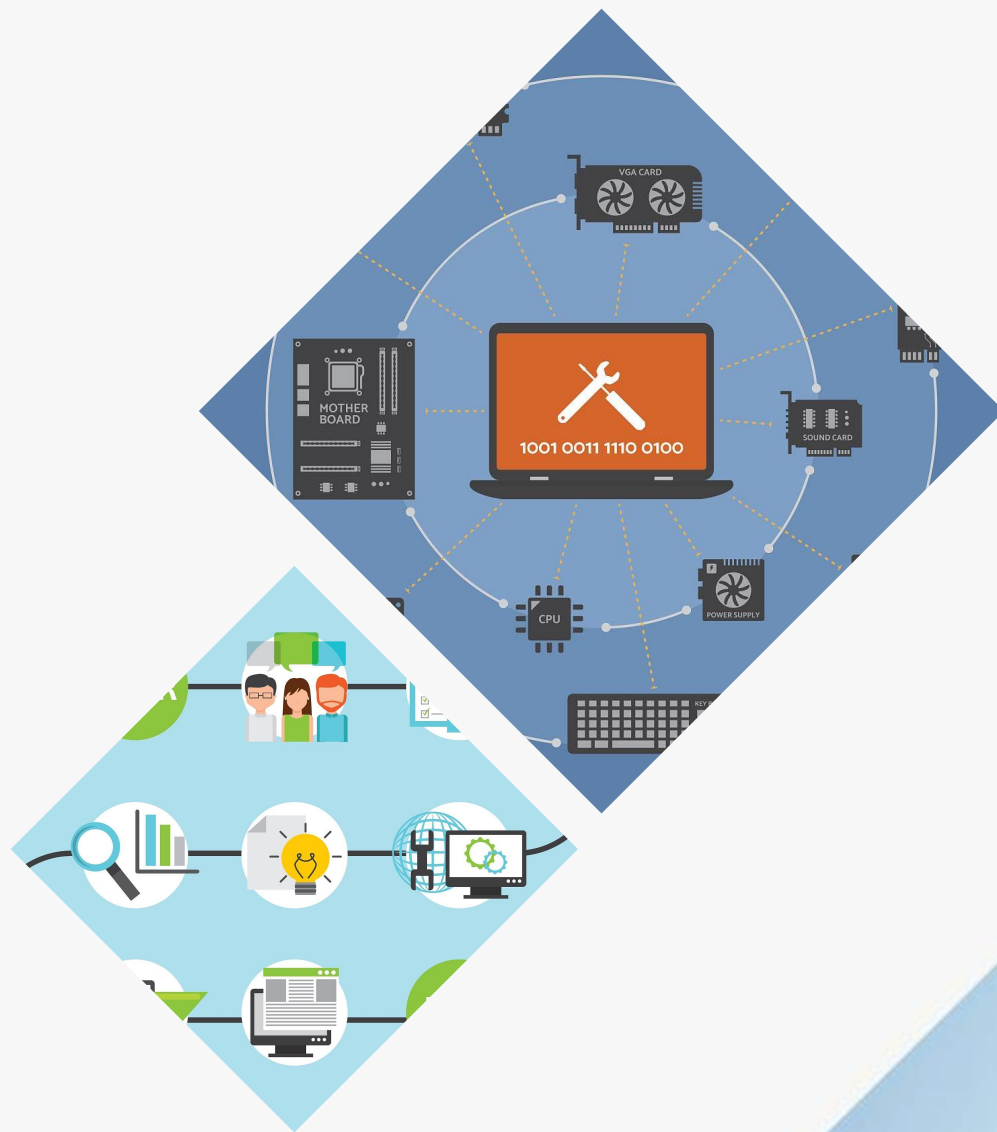
开源的分布式监控解决方案，支持多种监控方式和自定义告警。

Nagios

功能强大的开源系统和网络监控工具，提供实时监控、故障预警和性能分析等功能。

SCOM (System Center Operations Manager)

微软推出的企业级管理和监控平台，集成多种管理功能。



技术在IT服务管理中的应用

人工智能与机器学习

用于自动化故障预测、智能分析和根本原因分析等场景，提高IT服务管理的智能化水平。



大数据分析

对海量数据进行挖掘和分析，发现潜在问题、优化资源配置和提升服务质量。

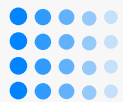


云计算技术

提供弹性可扩展的IT资源，支持快速部署和灵活调整，满足不断变化的业务需求。

自动化与脚本技术

简化重复性工作，提高工作效率，减少人为错误。



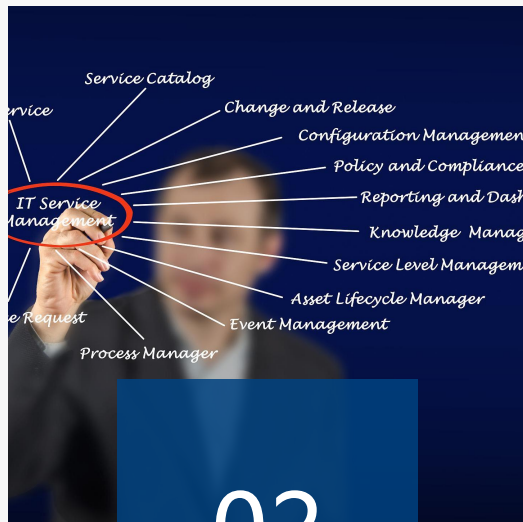
工具选型及实施注意事项



01

明确需求与目标

在选型前要明确企业的具体需求和目标，确保所选工具能够满足实际需求。



02

评估功能与性能

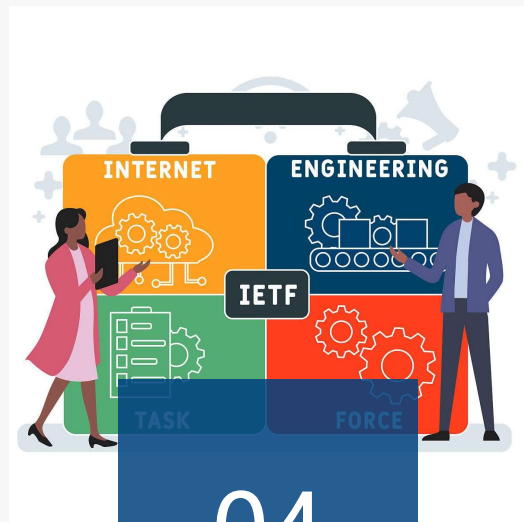
对候选工具的功能、性能、稳定性、易用性等方面进行全面评估。



03

考虑集成与兼容性

确保所选工具能够与企业现有系统和应用程序良好集成，避免信息孤岛。



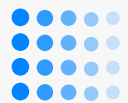
04

重视培训与支持

提供充分的培训和技术支持，确保员工能够熟练使用新工具并解决实际问题。

06

跨领域融合与拓展 思考



ITIL4 与其他管理框架的融合



Mobile App Development Courses



与DevOps相融合

ITIL4强调的协作、沟通和持续改进与DevOps理念相契合，二者融合可以提高交付速度、质量和客户满意度。



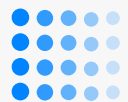
与COBIT相融合

COBIT是一种IT治理和管理框架，与ITIL4的融合可以强化风险管理和合规性，提升企业整体绩效。



与敏捷开发相融合

敏捷开发方法注重快速响应变化，与ITIL4的融合可以使组织在保持灵活性的同时，确保服务的稳定性和可靠性。



云计算、大数据背景下的IT服务管理挑战

云计算带来的挑战

云计算的采用使得IT服务更加动态和灵活，但也带来了安全性、可用性和可维护性等方面的挑战。



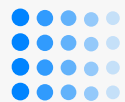
大数据带来的挑战

大数据的处理和分析需要强大的计算能力和存储资源，同时也对IT服务管理的实时性和准确性提出了更高的要求。

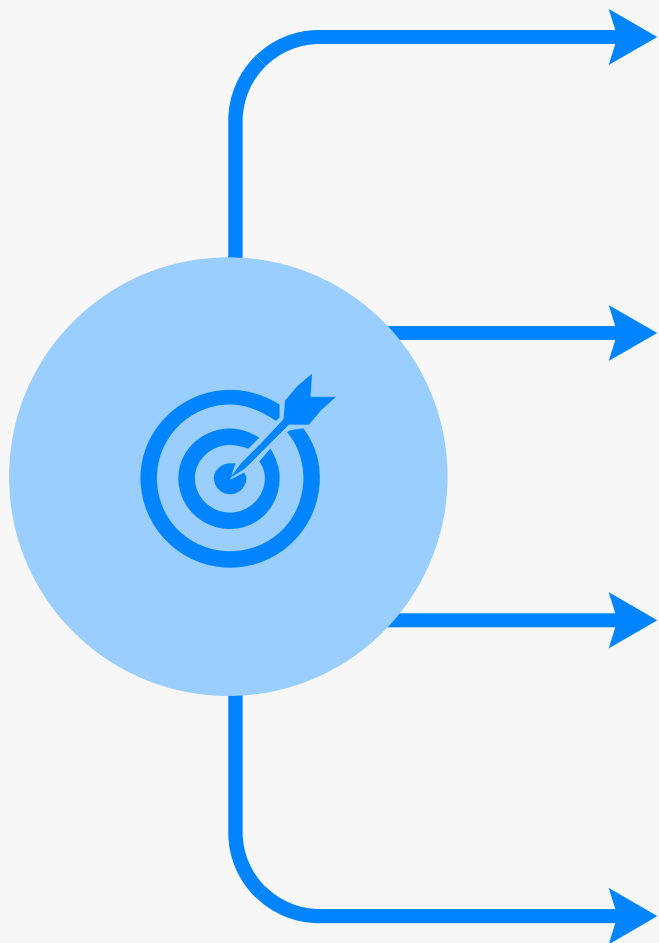


新技术应用的挑战

随着人工智能、物联网等新技术的不断发展，IT服务管理需要不断创新和适应，以满足新业务需求。



未来发展趋势及行业前景展望



数字化转型推动IT服务管理变革

数字化转型已成为企业发展的重要趋势，IT服务管理将更加注重数字化、智能化和自动化。

IT服务管理将更加关注客户体验

客户体验已成为企业竞争力的关键因素之一，IT服务管理将更加注重提升客户体验和满意度。

IT服务管理将更加注重风险管理

随着企业业务的不断扩展和复杂化，风险管理已成为IT服务管理的重要组成部分，未来将更加注重风险识别、评估和控制。

行业前景展望

随着新技术的不断发展和应用，IT服务管理行业将迎来更多的发展机遇和挑战，同时也将更加注重创新、协作和可持续发展。

THANKS.

