



信息技术基础架构库

ITIL



趋势引领信息咨询有限公司  
Trendsetting Consulting Co., Ltd.

## 关于我们

趋势引领是一家专注于 IT 服务质量和信息安全的专业咨询公司，是国内为数不多的专注于 IT 服务管理的咨询和培训机构。公司以“传递先进 IT 管理的理念和经验，提高客户的 IT 运维管理和 IT 项目管理成熟度”为使命，不断吸纳国内国际先进管理方法，并将这些先进的管理思想与具体企业管理相融合。公司全体员工均多年从事 IT 行业，对于如何标准化服务作业流程，降低 IT 运营成本，提高企业风险管控能力，以及建立 IT 服务质量体系具有独到的见解和方法。



公司与政府部门、权威的认证机构、国际 500 强企业 and 高等院校保持的良好密切的关系，及时跟踪标准和国内相关政策的发展变化、汲取企业的成功经验，使我们的客户能够得到最新、最权威的信息和咨询服务。

# 最佳实践

ITIL® (the IT Infrastructure Library 信息技术基础架构库) 是目前业界普遍采用的一系列 IT 服务管理的实际标准及最佳实践指南，包含着如何管理 IT 基础设施的流程描述；它以流程为导向、以客户为中心，通过整合 IT 服务与企业业务，提高企业的 IT 服务提供和服务支持的能力和水平。实施 ITIL 流程，改善 IT 服务，也是获得 IT 服务国际标准认证 ISO20000 的必经之路。

## ITIL 收益

- 卓有成效的成本削减 – 通过实施 ITIL 最佳实践使得 IT 运营成本得到彻底的削减，同时更加有效的掌控 IT 成本。与此同时，IT 的总体拥有成本 (TCO) 也会由于效率的增加和产量的提高而进一步降低。高效率，高产量，少事故，快解决，把由于服务失误带来对业务的影响降到最低是实施 ITIL 的效果所在。
- 持续改善的服务质量 – 持续不断的改善计划会使 IT 部门更加重视运营中潜在的弱势与不足。更短的解决时间，更好的管理控制，更可靠的 IT 服务，根治 IT 服务管理痼疾。ITIL 的实施，协助 IT 部门不断改善服务，使其在服务支持和服务交付中表现更加出色。

- 未卜先知的 IT 管理 – 优秀的服务质量提供早已不是通过调整和升级硬件去简单的维护 IT 架构。今日的 IT 管理已经成为任何一家公司的重要组成部分，为公司各种业务提供全面支持，IT 管理也更需要“未卜先知”而不是习惯中的“亡羊补牢”。ITIL 作为全球公认的最佳实践，和国际标准 ISO20000 的前身，实施 ITIL 是 IT 部门走向成功的第一步。

## 实现 ITIL

- ITIL 的实施范围

- 覆盖方面：

- 服务支持

- ◇ 服务台管理
- ◇ 突发事件管理
- ◇ 问题管理
- ◇ 变更管理
- ◇ 配置管理
- ◇ 应用发布管理

- 服务交付

- ◇ 服务级别管理
- ◇ 可用性管理
- ◇ 能力管理
- ◇ IT 服务连续性管理
- ◇ 财务管理

- 培训
- 文档管理
- 实施内部审计
- 定期回顾
- 管理责任
- PDCA 管理方法

## 联系我们

电话: (8610) 5172 7900

传真: (8610) 5172 7907

网址: <http://www.trendsetting.com.cn>

电子邮件: [info@trendsetting.com.cn](mailto:info@trendsetting.com.cn)

通信地址: 中国北京 海淀区 中关村南大街 2 号 数码大厦 A 座 2101 室 100086