



原厂认证 企业定制 思杰授权培训中心

EXIN VeriSM Foundation

课程代码	7060	培训课时	2天, 14小时
------	------	------	----------

课程简介

VeriSM 是一套服务于数字化时代的服务管理认证体系，于 2018 年 1 月 1 日正式发布。基于 VeriSM 模型，你能够了解组织如何以灵活的方式采用一系列管理实践，如 ITIL、敏捷、精益、DevOps 等，从而在正确的时间向消费者提供正确的产品或服务。VeriSM 从组

织层面描述了一套服务管理方法，以端到端的视角阐述，而不是聚焦在某一个部门。VeriSM 允许根据您所处的业务类型、组织规模、业务优先级、组织文化，以及您所从事的单个项目或服务的性质，采取量身定制的方式为企业提供指导和帮助。

学员基础

VeriSM 目标群体包括(不限于):

VeriSM? 对于任何从事与产品和服务相关的人员而言都是极其必要的部门经理或总监—希望了解如何有效运用不断演进的管理实践服务主管或服务经理—需要掌握最新技能并了解服务管理的变革

掌握如何克服服务提供者面临的挑战理解并掌握 VeriSM 模型

理解其它实践和技术的概念及其与 VeriSM 的关系
理解如何启动 VeriSM

模块三 在数字化转型的世界里运行（第一天上午）
模块四 服务文化（第一天上午）

模块八 VeriSM 模型：治理（第一天下午）

模块五 人员：角色、素质和团队（第一天上午）

模块九 VeriSM 模型：服务管理原则（第一天下
午）模块十 VeriSM 模型：管理网格（第一天下
午）

C-Level（CEO/CIO/COO 等）高管—服务有效交付的责任人

培训目标

理解敏捷的概念及其与 VeriSM 的关系

理解 DevOps 的概念及其与 VeriSM 的关系理解 SIAM 的概念及其与
VeriSM 的关系

理解 Lean（精益）的概念及其与 VeriSM 的关系

理解 Shift Left（左移）的概念及其与 VeriSM 的关系

理解 CX 和 UX（客户体验和用户体验）的概念及其与 VeriSM 的关系

理解人员：角色、素质和团队 理解持续交付（CD）的概念及其与 VeriSM 的关系

理解新兴技术对服务管理的重要性

通过相应的考试，拿到对应的认证证书

课程大纲

模块一介绍 VeriSM（第一天上午） 模块六 服务提供者面临的挑战（第一天上午）模块二 组织情境（第一天上午） 模块七
VeriSM 模型（第一天下午）

模块十一 VeriSM 模型：定义（第一天下
午）模块十二 VeriSM 模型：生产（第二天
上午）模块十三 VeriSM 模型：提供（第二
天上午）模块十四 VeriSM 模型：响应（第
二天上午）模块十五 适配 VeriSM 模型（第
二天上午）模块十六 适配 VeriSM 模型（第
二天上午）模块十七 敏捷（第二天上午）
模块十八 DevOps（第二天下午）

模块十九 服务集成和管理（SIAM）（第二天下午）
模块二十 精益（Lean）（第二天下午）
模块二十一 左移（Shift Left）（第二天下午）
模块二十二 客户体验和用户体验（第二天下午）模
块二十三 持续交付（第二天下午）
模块二十四 其它实践和技术（第二天下午）
模块二十五 新兴技术与服务管理（第二天下午）模
块二十六 正式启动（第二天下午）
模块二十七 考试（第二天下
午）

通过本课程的学习，学员能够：

理解 VeriSM 的关键概念

掌握数字时代服务管理的要点

理解组织文化在数字化转型中的重要性

理解如何适应数字化时代的挑战

理解及应用服务文化