

## 01 翰纬动态

## 03 重点关注

维易：IT 服务管理专家智慧结晶

拨云见日：ITIL v3 中级课程

## 08 翰纬采风

张仁国：与翰纬共成长

## 09 每月读书

谷歌将带来什么？

## 10 关于翰纬

翰纬——IT 服务管理专家



P5 张仁国：与翰纬共成长

### 编前语：

2010 年是翰纬第二个五年计划的第一年。第一个五年里，翰纬由白手起家，一跃发展成为全国北上广三地员工人数多达百人的 IT 服务管理领域知名企业；从 IT 服务管理理念的布道者，到 ITSM 国家标准的制定者；从以单一业务为主的研究机构，到集咨询、培训、软件、服务为一体的中国 IT 服务管理领域翘楚。翰纬的发展，离不开广大客户、朋友的支持和帮助，同时也凝聚了全体翰纬人的智慧、激情与汗水，而此刻，在翰纬又一次高速发展的通道上，《翰纬》成立了。

《翰纬》作为翰纬企业的内刊，由翰纬市场部负责编撰，每月中旬出版。如果说翰纬是 IT 服务管理领域的一面旗帜，那《翰纬》就是这面旗帜对内对外的窗口。《翰纬》是翰纬企业文化的载体，是翰纬的一张名片，是连接所有翰纬员工、客户、朋友的桥梁和纽带。而《翰纬》的生存与繁荣，也离不开所有翰纬人的鼎力支持与精心呵护。

“If we can dream it, we can do it.” 如果我们能梦想，我们就能实现。当我们站在征程的起点上，从出发的那一刻起，在重新跋涉的路途中，新的梦想已经在我们心中再次升腾。此刻，翰纬正朝着第二个五年的梦想飞速奔跑，希望《翰纬》能作为翰纬发展的见证者和传播者，在不远的将来能见证翰纬-中国 IT 服务管理领域第一品牌成为现实。

市场部 姜振兴

### 翰纬荣获最新版 APMG ITIL V3 中级课程资质

继翰纬咨询获取 APMG ITIL V3/PRINCE2 课程资质后，翰纬咨询又成功荣获最新版 APMG ITIL Intermediate (ITIL V3 中级课程) 能力模块的培训授权资质，成为中国内地第一家获得此资质的培训机构。

自 2009 年 10 月 29 日，OGC (英国商务部) 正式宣布 ITILv2 全面撤出市场。学习 ITIL Intermediate 课程就成为 ITIL 认证路径中通向 ITIL Expert 的必经之路。ITIL Intermediate 课程分为生命周期模块 (Lifecycle) 和能力模块 (Capability)，学员可根据自身情况选择学习生命周期或能力模块的课程。

翰纬此次推出的 ITIL Intermediate 能力模块课程包括四门课程，分别为：OSA 运营支持和分析；PPO 计划、保护和优化；RCV 发布、控制和验证；SOA 服务提供和协议。作为中国知名品牌的 IT 服务管理培训机构，上海翰纬咨询多年来一直站在 IT 服务管理的前沿并不断完善自身的 IT 管理培训课程体系。欢迎来电咨询相关信息。

### 7 月翰纬举办 ITIL V3 中级课程系列活动

上海翰纬 6 月 11 日在获得 APMG ITIL Intermediate (ITIL v3 中级课程) 能力模块的培训授权资质，成为中国内地第一家获得此资质的培训机构后，在 7 月隆重举办了 ITIL v3 中级课程系列活动。

活动一：“v3 时代的 ITIL 实施”研讨会在上海，北京，广州三地顺利召开，翰纬邀请了业内甲方用户，乙方专业机构参会，众多媒体参与报道此次活动。APMG

中国和中国 IT 服务管理论坛做为全程支持合作伙伴参与了此次活动，表明了上海翰纬在中国 IT 服务管理领域内的专业度和权威性已经获得了认同。上海翰纬将以行业领导者的姿态继续推动中国 ITSM 的发展。



活动二：上海翰纬隆重推出《ITIL Version3 理论与应用白皮书》，此书是在翰纬《ITIL v3 白皮书》的基础上进行改编，增加了企业用户实际应用的案例。此书的面世标志着中国有了可供大家研讨的 ITIL 在本土企业落地实施的案例，同时也标志着中国的 IT 服务管理已经进入普及阶段，中国 ITSM 市场逐渐成熟。

活动三：上海翰纬为报答各位新老客户的支持，推出了 ITIL V3 中级课程优惠政策，关于优惠政策的

具体情况欢迎朋友们来电垂询。

### 翰纬接受比特网专访：ITIL v3 离企业多远

从 2007 年 5 月正式上线至今，ITIL v3 版本已经经历了足足 3 年的推广期。目前 ITIL v3 版本在企业中应用状况如何，中国企业应如何应用 ITIL？就 ITIL 热点话题，比特网专访了上海翰纬信息管理咨询有限公司研究部总监陈宏峰和上海泰信科技有限公司技术总监刘彦，共同探讨 ITIL 在中国企业的现状与未来。

访谈中，陈宏峰总监谈到了 ITIL v2 和 v3 在国内发展的现状。陈总表示，目前国内大部分企业还处在 ITILV2 的接触和认识中，ITIL v3 在国内还没有普及。对于国内很多基于 ITIL 的方案商都在谈自己的 ITIL 最佳实践这一现象，陈总也表达了自己的看法：“各个企业都有自己在某个阶段特定环境下的最佳实践，而 ITIL 的理念则是提取了很多公司的最佳实践，并被广为接受和认可的方式。”

对于现在企业 IT 部门实际运维中常常遇到的一些问题，陈总和刘总与主持人交换了意见。陈总介绍了上海翰纬率先向国内推出 ITIL v3 中级课程，结合令用户最为关心的 ITIL “落地”的这一话题，讲述了 v3 中级课程与以往不同的独特优势。

最后，陈总提到，翰纬在整个 ITIL 价值链中扮演的是概念普及的角色，起到了指导作用。但任何工具在国内都能找到成功和失败的案例，各有各的原因，还有不仅仅是工具的问题，还有公司人员和流程设计、文化等原因，如何把它融合在一起，这是很多企业需要去解决的。

### 翰纬荣获 ITSM 软件认定示范企业称号

中国 IT 服务管理论坛协办的第十四届中国国际软件博览会日前在北京德宝饭店隆重召开。作为中国 IT 服务管理标准组组长单位，中国 IT 服务管理论坛副秘书长单位的上海翰纬应邀出席了此次活动。



在活动当中，上海翰纬董事长、中国 IT 服务管理论坛副秘书长左天祖先生作为论坛秘书处代表进行了题为《中国 IT 服务管理论坛助力信息技术服务标准落地》的演讲。左天祖首先介绍了中国 IT 服务管理论坛成立的使命，工作目标，服务人群以及论坛的组织架构，接着讲解了论坛在助力标准落地方面所做的工作：行业规范的编制及推广，如 ITSM 软件认定，ITSM 项目招投标规范，ITSM 专家认定并介绍了首批“ITSM 软件认定示范企业”的一些情况。最后介绍了软博会

首届“论坛”的侧重点，包括推广信息技术服务管理标准和关注国产信息技术服务管理软件。

在接下来的活动中，还进行了规范发布与授牌仪式。由工信部软件服务业司郭建兵副司长为获得“IT 服务管理软件认定示范企业”的企业颁奖，上海翰纬信息管理咨询有限公司总经理刘亿舟先生上台领奖。作为中国首批被认定的六家中国 IT 服务管理认定示范企业之一，表明上海翰纬在中国 IT 服务管理领域的专业性得到了广泛的认可。此次 ITSM 软件的认定将会大大推进中国 ITSM 软件产业的发展，标志着我国 ITSM 软件的正式崛起。

### 翰纬携手备实必完成江浙沪市场调研

一直致力于引导 ITSM 市场的翰纬咨询，受备实必公司委托，于 2010 年 3 月-5 月进行了 IT 服务管理和自动化管理工具江浙沪市场调研，并完成了《IT 运维产品服务市场调研报告》。

本次调研翰纬咨询采用问卷调查、电话访谈、实地调查等方式收集数据并进行实证研究，以自身多年积累的 ITSM 行业经验和专业调研技术确保了调研质量。

通过调研，翰纬对江浙沪地区的 ITSM 工具需求、产品市场、行业分布、用户需求等信息进行了深入挖掘分析，使最终数据能切实反映江浙沪 ITSM 市场的实际信息，并保证专业性、准确性和可靠性。

作为中国知名品牌的 IT 服务管理研究和培训机构，翰纬咨询多年来一直站在 IT 服务管理研究的前沿并不断探索 IT 服务管理；翰纬咨询也将继续以中国最具影

响力的 IT 管理专家的身份引导中国 IT 服务管理培训市场的发展。

### 翰纬自主开发 PRINCE2 2009 版课件获认可

继翰纬咨询获取 APMG ITIL V3/PRINCE2 课程资质后，翰纬咨询自主开发的 PRINCE2 2009 版课件又成功获得 APMG 官方认证许可，成为中国内地第一家获得此认证的培训机构。这表明 APMG 对翰纬在 PRINCE2 知识体系领域研究能力和培训实力的高度认同。

PRINCE2 是 Project IN Controlled Environment（受控环境下的项目管理），是一种结构化的项目管理方法，是英国事实上所有类型项目的管理标准，并且已迅速发展成为国际标准。2009 年 6 月份，OGC（英国商务部）正式发布了 PRINCE2 2009 版。10 月 20 号，APMG 在北京进行了 PRINCE2 2009 中国发布会，标志着 PRINCE2 2009 版正式进入中国。这将对国际先进项目管理方法论 PRINCE2 在我国的应用产生重要的影响。

PRINCE2 风行世界，全球 PRINCE2 证书获得者已经超过了 38 万人，超过了 PMP 认证人数，PRINCE2 成为国际上持证人数最多的项目管理专业资质。而截至目前，中国内地取得 PRINCE2 证书的人员还不足 500 人。从 PRINCE2 的全球认可度和证书价值方面，强烈推荐您学习 PRINCE2。

PRINCE2 课程目前分为两个级别，包括 Foundation 和 Practitioner。目前翰纬咨询已经正式推出相关课程，欢迎来电咨询。



## ——IT 服务管理专家智慧结晶

2010年8月，作为国家ITSM标准组组长单位的上海翰纬汇聚IT服务管理专家团队智慧和6年行业经验，历经2年研发正式推出中国本土首款一体化ITSM软件——维易，为企业IT部门和IT服务商提供了IT服务管理的最佳解决方案，也为整个ITSM软件行业树立了新的标杆。

目前，随着国内IT部门运维服务和营运服务的快速发展，用于IT服务交付和IT服务质量评价支撑的管理软件——ITSM软件也进入了高速发展通道。然而，与国外ITSM软件厂商相比，国内的ITSM软件虽然在满足用户IT服务管理习惯、用户需求匹配度、本土企业实际情况贴合度等方面有所优势，但由于大都进入行业较晚，实践经验不足，一味模仿国外软件的设计和运营模式，又缺乏IT服务管理领域的专业权威支撑，造成软件质量良莠不齐。同时，只能实现单一的软件平台，无法提供更有深度的咨询、培训等配套服务，这也是国产ITSM软件的致命伤。业内人士疾呼，IT服务管理行业的发展，迫切需要真正中国本土的软件标杆。而维易的应运而生，正为处在盲目竞争中的ITSM

软件厂商们，指引了一条ITSM软件的发展方向，势必将大力推动IT服务管理软件行业的进一步发展。

### ITSM 培训、咨询、软件、服务一体化

企业选择应用一款ITSM软件后，需要对企业IT部门的实际状况进行专业咨询，从而深度定制以更好满足需要；需要对企业相关部门人员进行培训，保证软件正确实施落地，并充分发挥效用；需要软件提供商在后续阶段为企业提供更加专业化和个性化的服务，满足企业IT系统运营中随时可能发生的变化需求。翰纬认为，ITSM软件承载的是ITSM管理思想和管理方法，也即，要先有管理思想和管理方法，再有管理软件，本末不能倒置。与IT监控软件以机器设备为主题不同，对IT服务管理软件而言，其主体是人，甚至包括要规范不属于IT部门的用户行为。而机器设备只要设定程序，不需要培训，但人必须先通过培训来改变意识，通过流程来规范行为，然后才可以通过软件固化意识和行为。因此ITSM项目必须在原有的“软件+实施”模式下，增加ITSM培训和ITSM咨询，形成一体化方案。

作为业界首款一体化ITSM软件，维易将开发方翰纬科技的专业培训、咨询业务和服务经验与软件完美结合，为用户企业实现一站式的IT服务管理解决方案，真正成为您的“IT服务管理专家”。

**培训** 维易ITSM软件包中，包含由翰纬IT管理学院为维易软件度身定制的培训光盘，面向IT服务主管、IT服务工程师和客服助理等多个职位，确保软件实施落地顺畅无忧。同时，翰纬作为中国本土最大的IT服务管理领域培训机构，拥有业界唯一的APMG和EXIN两大权威机构双认证和6年培训经验，讲师、课程等都经过国际最权威机构审核与授权，并确保具有丰富的实践经验与理论素养。除此以外，翰纬还开设有ITIL v3 Foundation认证培训、ITSS认证培训、ITSM战略研讨(面向管理层)和IT服务人才培养工程等一系列IT服务管理培训课程，一旦用户有人员培训的需要，翰纬可以提供无缝连接的培训服务，为用户ITSM的科学实施提供强大后方支持。

**咨询** 维易能够成为本土ITSM的最佳方案，与翰纬超过10个行业60个项目的咨询经验是密切相关的。

翰纬专为维易开发了维易 ITSM 宝典，包括大量可供用户直接使用的工具、表格、模板、细则，可以帮助用户最大程度上发挥 ITSM 软件的作用，尽快提升企业 IT 运营效益。翰纬是国内最早专注于 IT 服务管理领域从事 ITSM 咨询等相关业务的机构，拥有国内业界最大的咨询顾问和研发团队，积累了大量自主知识产权成果，助力客户构建卓越的 IT 运营体系。拥有咨询资质，是国内 ITSM 软件意欲谋求进一步发展的必经之路，只有能切实针对客户需求，通过科学咨询得到正确结果，才能给出科学合理的 ITSM 解决方案。

**软件** 维易作为一款 ITSM 软件，可以实现 IT 服务管理应有功能，具备独特的行为模式识别、网络推理等多种智能化技术，预置行业模板，能够帮助客户更加主动、高效地服务用户、处理故障，从而有效帮助用户提高 IT 用户服务质量、强化 IT 资产台帐管理、提升 IT 故障处理效率以及加强 IT 知识积累应用。6 月，维易获得了由国家工信部颁发的“IT 服务管理软件认定示范企业”授牌，进一步证明了维易的专业性和权威性。同时，作为 ITSM 国家标准组长单位，翰纬有天然优势确保维易不仅兼容 ITIL v3 与 ISO20000，还将率先兼容国家 ITSM 标准。对于不同需



图为维易 ITSM 软件架构图

求的客户，维易同时发布了 SAAS 版、月租版、标准版、专业版和企业版，满足多样化的客户需求，使企业得以采用最佳投入方案。

**服务** 维易的服务理念，用“维易之道”来诠释最好不过。维易之道，就是共享之道，倡导共享，即“共享信息、共享人员、共享流程、共享知识、共享工具”，全面消除 IT 信息孤岛，将 IT 服务管理模式由救火队员式的“人治”变为科学条理的“法治”，并构建一个共享知识网，将解决问题成为一种按图索骥的简单办法，极大提升 IT 运维效率。上海翰纬拥有

ITSM 专家系统等强大信息资源，并建立了“翰纬词典”和“翰纬知道”两大交互性服务平台，确保为用户提供专业化、个性化的服务，及时解决一切问题。此外，维易 ITSM 软件携带自助实施工具包，支持用户进行二次开发，或由翰纬科技为企业深度定制，以实现最佳的 ITSM 实践。

维易是软件，但选择维易将不仅拥有软件。对于用户而言选择一体化的维易 ITSM 软件，将大大减少企业在经济成本、管理成本和时间成本上的支出，而无缝集成的一致性和全程资质的稳定性，更将为企业提供服务质量的最佳体验。翰纬认为，一体化的 ITSM 软件与服务，将是未来行业的发展方向。

### 全面支持 MSP (Managed Service Provider)

翰纬认为，IT 服务有四个依次提升的层次：IT 运行服务、IT 运维服务、IT 运营服务和 IT 服务经营。不同层次对 ITSM 软件的功能需求不一样，传统的 IT 运维管理软件只覆盖第一层和第二层，而维易覆盖全部四层。相比而言，企业 IT 部门可以从第一个层次开始逐步提升，但 MSP 一开始就需要定位到 IT 服务经营，因而传统的 ITSM 软件并不完全适合 MSP。因此，维易作为业界首款全面支持 MSP 的 ITSM 软件，势必掀起行业发展的新热潮。

维易既有面向终端用户的应用模式，更能够全面支持 MSP/ITSP 和 PMO(项目管理办公室)，为 IT 服务商们提供卓越的 IT 服务管理方案——维易 ITSM 软件可以看做是 MSP 的业务支撑系统。我们知道，用户 IT 部门与 IT 服务外包商之间大都是多对多的关系，而维易 ITSM 软件支持这种网络化的协作模式——IT 部门和 IT 服务外包商运行各自的维易 ITSM 软件，但可以根据预定义规则进行工单等的跨组织分派和跟踪，实现甲乙双方工单的无缝流转（支持一张工单在多个组织之间、纸质和电子之间、短信和系统之间、Email 和系统之间无缝流转），形成真正的大闭环。维易支持服务成本核算和多项项目管理，可以帮助企业内部转型成为 MSP，真正为企业有效提升工作效率。

同时，用户还可以获得维易个性化的服务支持，具体有个性化的服务门户以及创建个性化的规则，即为符合用户需要的深度定制。对于用户尤其关心的安全问题，维易 ITSM 软件也特别针对此问题制定了一系列的综合安全解决方案，如为用户自动备份每日数据预防数据丢失、使用业界领先的 URL 数据访问安全码技术，和 SSL 传输加密技术防止非法侵入、签订严格保密协议和规范流程管理让客户放心无忧。

### Google 级的易用性

21 世纪是互联网的时代，作为互联网时代的重要特征，不论是网站还是软件，都在朝着人机交互更舒适、更简便的趋势发展。Google 的成功，正是这一现象的充分体现。“Google 级易用性”是 Google 创造的一种业界潮流，其核心理念是“Don't Make Me Think!”，即“别让我思考”。其显著特征包括：简洁的界面、搜索式菜单、动态提示和快速响应。

维易 ITSM 软件深谙 Google 级易用之道，其功能核心是“PACK + 4R”，采用两级界面模式，用户可通过“1441 界面模型”实现 80%的操作，并能按用户需求创建基础数据。同时，维易 ITSM 软件支持全文检索，通过模糊检索有效减少界面跳转。而基于 Web 网页的设计，辅以动态操作提示（根据操作提供即时提示）和预设高频率操作，降低了对 IT 服务人员和公司其他业务部门职员的技术水平要求，操作十分简便。正如 Sales Force CRM 现已被许多财富 500 强企业采用，维易 ITSM 软件同样“简约但不简单”，支持 SaaS 和本地安装两种模式，满足不同企业的实际需求，具备传统 ITSM 软件同样的可配置性和可扩展性。事实上，前端界面的简洁易用，正是因为维易的开发人员已经在后台为用户处理好了一切。而邮件、短信集成的功能，与大多数公司流程能够完全兼容，使 IT 运维人员随时

掌握最新情况，有效减少应用障碍，真正提升工作效率。

维易 ITSM 软件的目标是“让您的 IT 管理更容易”，在实际运营中，企业可以选择性地配置专门的维护和管理人员，甚至完全交给维易，从而很大程度上缓解企业在人力、财力上的压力，降低学习 ITSM 软件的成本和难度，使其能够集中资金对核心业务进行有效的运营，维易 ITSM 软件的后台人员将为用户做好全部的维护、运营和升级工作，并且不需要用户额外支出。

翰纬指出，率先实现一体化的维易 ITSM 软件势必将为整个业界提供一个行业标杆，对中国 ITSM 软件的发展具有里程碑式的意义。毋庸置疑的是，维易 ITSM 软件作为业界首款集培训、咨询、软件、服务于一体的最佳实践，将会是中国企业 IT 服务管理领域最具性价比和交付效率的解决方案，成为用户的“IT 服务管理专家”。而放眼不远的未来，当国家 ITSM 软件标准正式出台，将进一步加速我们本土 ITSM 软件的发展，进一步推进我国信息技术服务标准，加快信息技术服务产业链的发展步伐，推动我国软件和信息服务业的整体发展。

更多信息请关注维易网站：[www.weeasy.cn](http://www.weeasy.cn)

（文：Libran）

## 拨云见日：为IT服务管理人士量身打造的ITIL V3中级课程

ITIL v3 发布已经 3 年多了，很多 ITSM 人士都意识到注重 IT 服务管理科学化、规范化的 ITIL V3 时代已经到来。他们皆深感职业生涯的发展与之息息相关，都愿意选择参加 ITIL 相关培训，获得专家证书，为自己的职业生涯发展增加砝码。

然而，ITIL V3 的资格认证体系不同于 v2，ITIL V3 采用了学分制的形式，考试需积累达到 22 个学分才能获得 ITIL Expert 资质证书。学员想要得到证书，除了最初的 ITIL Foundation 2 个学分和最后的 MALC 管理生命周期课程 5 个学分外，要获得剩下的学分可供选择的只有两条途径：其一是学完服务生命周期的全部 5 门课程获得 15 个学分，其二是学完能力模块的全部 4 门课程获得 16 个学分。面对这一巨大的课程体系，以及生命周期模块和能力模块知识领域的不同侧重，不由令想要通过这一阶段学习的学员对如何选择合理课程头疼不已。目前，国内开设 ITIL 培训课程的机构有 20 多家，培训质量良莠不齐，有的更纯粹只是跟风而为，课程设置僵硬死板，全然不顾学员的具体需求，将学员的时间和经济投入当做儿戏。学员们迫切需要为自己量身打造，能真正提升职业价值，实现职业目标的 ITIL 培训课程。

作为国内首屈一指的 ITIL 培训机构翰纬咨询，率先“拨云见日”，对 ITIL v3 中级课程进行了细致分析，针对不同层次、不同需求的学员，调整了课程设置和培训体系，争取为每一位学员量身打造最有价值的学

习历程。

### 实际应用：ITIL v3 中级认证课程—能力模块

能力模块由四门课程组成，分别是：运营支持与分析（OSA）；计划、保护与优化（PPO）；发布、控制与验证（RCV）；服务提供和协议（SOA）。通过每门课程的考试即可获得相应的证书，并为获取 ITIL Expert 证书积累学分。

能力模块中的内容偏重实践，学习周期更短，因此，这一模块更适合以实际应用为第一要务的 IT 服务管理从业人士。对于企业的信息主管、IT 项目经理、资深 IT 人员等，这是 v2 学习路径截止后首选的 v3 学习路径。

### 理论支持：ITIL v3 中级认证课程—生命周期模块

生命周期模块由五门课程组成，分别是：服务战略（SS）；服务设计（SD）；服务转换（ST）；服务运营（SO）和持续性服务改进（CSI）。通过每门课程的考试即可获得相应的证书，并为获得 ITIL Expert 证书积累学分。

相对而言，生命周期模块的内容是 v3 的精华，与 v2 相比，服务生命周期概念是当前 IT 服务管理领域的最佳实践。这部分的内容偏重理论，学习周期更长，如企业的 IT 总监、IT（运维）经理、IT 审计专家、IT 顾问等，更适合选择生命周期模块的学习。

此外，要实现 IT 服务管理的最佳实施，除了获得职业生涯的证书砝码，实践操作的能力也极为重要。

在科学的课程体系中，必须始终把实践放在极为重要的地位，为学员提供大量案例以供参考，并提供合适的机会实际操作，以满足学员学以致用要求，使知识投资得到满意回报。

对于志在实现更高职业目标的 IT 服务管理从业人士而言，选择 ITIL v3 的培训，无疑是非常正确的选择。而翰纬独有的“IT 服务人才培养工程”，则进一步为每一位学员提供了更具个性化的培训方案：

首先，通过意识运动、座谈交流、沙盘游戏等形式，让学员对 IT 服务管理领域的最新理念有系统的了解，拉近与学习项目的距离；其次，用问卷、访谈等方式，并借助科学方法进行缜密分析，对 IT 人员现状进行合理评估，得出数据，找到差距；再次，方案的设计将对学员在企业中实际角色进行科学定位，制定适合企业战略目标的人才培养计划细则，并用指标和周期，让学员和企业对培养情况了然于胸；最后，方案的实施将以授课为中心，结合咨询项目的实际参与、ITSM 专家系统的远程咨询等，保证经培养后，达到预期水平和效果。当然，作为遵循 PDCA 循环管理思路的人才培养方案，优化改进也是必不可少的，通过定期评估、结果分析保证培养计划的周期性，并对方案进行合理优化，确保每位学员真正体验到“量身打造”式的学习感受。

一直以来，ITIL v3 的培训始终处于重重迷雾之中，而翰纬这一“拨云见日”的举动，无疑为广大 IT

服务管理从业人士找到最适合自己的职业提升路径提供了极大帮助。笔者相信，随着全球化进程的日益加快，IT 服务管理的科学化在中国的发展也将愈发顺畅。率先抢占 IT 服务管理领域的“知识制高点”，选择最适合您的 ITIL v3 中级课程，无疑是极为明智的选择。

### 延伸阅读：ITIL 培训要选择“黄埔军校”

自 ITIL 国际标准施行以来，科学化的 IT 服务管理理念和模式逐渐深入人心。2007 年，ITIL V3 正式问世，在全球掀起了新的 IT 服务管理热潮。在快速发展的中国，更有越来越多的企业把 IT 系统视为“生产线”甚至是“生命线”，企业需要科学的 IT 服务管理来提高整体 IT 运营效率。而目前国内各类 ITIL 培训机构则“忽如一夜春风来”，都号称要培养“IT 界的 MBA”，大量广告充斥视听，机构质量良莠不齐，真正得到国际权威认证的寥寥可数。不管是企业还是个人，往往在接受某些机构的 ITIL 培训后，才发现收效甚微，学习了厚厚几大本理论，真正应用的还不到十分之一。不少企业不由产生疑虑：ITIL 是否真能提高企业 IT 运营效率？

诚然，ITIL 的落地实施要得到预期效果，其元素是多方面的。但要获得实践必须具备的知识技能，选对培训机构，更是非常重要。培训就是投资，投资，就要追求回报。投资一元钱，收到一角的回报，那这个投资就是失败的；而投资 10W，可以收到 100W 的回报，那这样的投资则无疑成功的。选择正确的机构参加 ITIL 课程的学习，就是这样一种可以收到成倍回报

的投资。黄金有价，知识无价，更何况科学的 IT 服务管理，为您企业 IT 部门运营效率带来的提升，是实实在在的。

目前，国内的 ITIL 培训机构大约有 20 几家，如何甄选成了大难题。这里笔者建议，权威性、专业性、实践性是做出正确选择的三大要素。

**权威性** 如今，全球范围 ITIL 认证领域的权威，当属 APMG 和 EXIN 两大机构。而纵观国内的培训机构，往往只能得到其中一家的认证及授权。而如翰纬咨询这样能同时得到两大机构的双重认证，无疑更具权威性。培训讲师，也理应经过相关国际机构的权威认证。这样的培训机构，才应该成为我们的首选。读者们可以参考《2009 年中国 ITSM 咨询培训市场研究报告》，选择名列前茅的机构进行对比，做出正确选择。

**专业性** 国内 ITIL 的热潮，使不少本不具备专业培训能力的企业也挤入培训市场，想要分一块蛋糕。打开某些培训机构的网站，微软认证、思科认证、OFFICE 培训……仿佛在这一家机构里就可以学通百家。事实上，作为 IT 服务管理的专业领域，ITIL 的培训没有长期的积淀，没有足够的经验很难做好。因此，广而不专的培训机构，是我们万万所不能选择的。一家专业的 ITIL 培训机构，如果能把数千名 ITIL 学员培训经验提炼出来制定出一整套学习体系，无疑可以尽快帮助学员得到专家认证，尽快将知识转化为职业能力。笔者看到，自 ITIL 进入中国就开始从事相关研

究、咨询和培训业务的 ITIL “黄埔军校”屈指可数，读者稍加甄别，一定能做出最明智的选择。

**实践性** ITIL 的“落地难”一直被不少企业挂在嘴边。事实上，在 ITIL 课程中，就应该接触到大量 ITSM 的应用实践项目，进而将理论付诸实践。某些培训机构所聘请的讲师，本身也是“学院派”出身，或者以往一直做 IT 技能类培训，缺乏 ITIL 实际项目经验，那 ITIL 培训效果无疑将大打折扣。而在选择过程中，如果这家机构自身就具有足够的 ITIL 实施经验，甚至长期开展专业的 IT 服务管理咨询业务，比如在 IT 服务管理领域的培训和咨询均在中国排名第一的翰纬咨询，那显然，在这里的学习才能真正实现理论与实践的完美结合。

另外，ITIL 培训课程体系比较丰富，科学合理的课程设置对学习是十分有帮助的。因此，在选择培训机构的过程中，如果其课程设置能够针对不同人员，不同技能，可以“对号入座”，不做无谓的投入，学到真正有用的知识，让“知识投资”更加理性。

最后，笔者希望每家企业、每位有志于从事 IT 服务管理的朋友，都能拥有一双“火眼金睛”，找到满意的 ITIL 培训机构，通过 ITIL 课程的学习，为您的企业和您自己创造更多的价值。笔者相信经过培训，当您看到您的企业 IT 部门能有效科学运作，和您自身能力的完美提升，您会真切感受到选择 ITIL 培训“黄埔军校”是多么的明智。

(文：Libran)

### 张仁国：与翰纬共成长

2010年是我离开校园的第五年。回想自己，从当初懵懵懂懂的大学毕业生，到现在下属4人的电话销售主管，其间苦乐酸甜，算是都体验了一把。而进入翰纬以来，我紧跟着翰纬的发展脚步，也走完了自己职业生涯的第一个五年。

初入翰纬，此时我看到的还是一个区区50人的小企业。此前一直在外资公司工作的我，不由有些忐忑：互联网时代的IT行业竞争无比激烈，大鱼吃小鱼的现象屡见不鲜，这样的翰纬，如何在残酷的市场竞争中幸存，走出自己的一片天？

后来我了解到作为一家知识创业型企业，翰纬拥有IT服务管理领域最顶尖的

资质和团队，虽然人员不多，但个个都堪称精英；虽然规模不大，但前景值得看好；虽然历史不长，但翰纬人有信心，让翰纬成为中国IT服务管理界当之无愧的No.1。

之后，我见证了翰纬员工从50多人增长到全国三地近百人，上海总部从一大间办公室扩大为现在的“硅谷小楼”，从以培训、咨询为主的业务构成到现在咨询、培训、软件、服务四位一体齐头并进的行业翘楚。翰纬就像一个大家庭，无论是工作时间还是工作之余，都让我感受到了家一般的归属感，而这是我在此前的工作环



境中从而体会过的。在这样的环境里，我和翰纬以及翰纬同仁都结下了深厚的情谊，也为自己作为翰纬人而感到深深的自豪。

未来五年，翰纬将迎来新的机遇与挑战，而我也将开始我职业生涯的下一个五年。对我而言，能在职业生涯的转折点加入翰纬，与翰纬同进退、共成长，无疑是十分幸运的。我将与翰纬一起，为实现企业目标和人生价值，继续奋斗。

服务事业部 张仁国

### 翰纬实习小记

全球热度持续升温，上海也渐渐变得像个火炉。2010年，就在这艳阳高照的夏天，我在上海翰纬的实习生活开始了。

实习的第一课，不是翰纬有些难找的地理位置，不是人人开网上那些个流传甚广的所谓“办公室政治”，而是张江极其拥挤的早晚高峰。此前在南汇读书的我，也没少来张江，但如这般“千军万马过独木桥”的场面却是首次遇见。望一眼车厢——衬衫、眼镜、电脑包，莫不是张江有名的“IT民工群”？姑且，就算是白领底层化后的社会现象吧。不过，这般朝九晚五的生活，也让我迅速洗去了身上的学生气，加快融入精确快速的现代企业节奏。

搜索引擎里的搜到的翰纬，是一家专业、权威的咨询公司与培训机构。而当走进翰纬，则感受到翰纬作为一家成长型企业与时俱进、务实创新的企业氛围。我所实习的市场部，则更是积极中透着轻松的气息：深藏不露透着江湖气的老姜，微笑常在的媛娇姐，故作深沉的大斌，青春活泼的小斌……也许几个月后我将回到校园，但在翰纬的日子与你们共事是我的幸运。

作为一家凭知识和技术起家的企业，翰纬能有今天的规模，与所有翰纬人的不懈努力是紧密相关的，而有幸加入这一行列的我，也非常向往能够与翰纬共同成长。实习才过了一周，接下来的日子，我会努力酝酿更多的文字，作出更多贡献，算是为自己的这一段经历，不留遗憾罢。

（文：Libran）



### 谷歌将带来什么？

What Would Google Go?

译者：陈庆新/胡延平/

赵艳峰

作者：(美) 杰夫·贾维斯

出版社：中华工商联合出版社有限  
责任公司

出版年：2009-8-1

### 内容简介

在兼具预言、宣言、思想探险和生存手册性质的这样一本书里，互联网监督和博客先锋杰夫·贾维斯对 Google 这个历史上发展速度最快的公司进行了逆向工程研究，发现了 40 种直截了当、清晰易懂的管理与生存原则。与此同时，他还向我们阐明了互联网一代的新世界观：尽管它具有挑战性，破坏性，但它也打开了为数巨大的新机遇之门。

他的种种发现表面上也许违反直觉，富于想象力，但事实上却富于实践性，尤其是富于预言性，一瞥之下，即可为每一位读者带来心灵上的顿悟之光：每一个人、每一件事——从公司到政府，从民族到个人——都必须在 Google 时代做出变革。

### 作者简介

杰夫·贾维斯 (Jeff Jarvis)，网络上人气最高、名气最大的媒介博客之一 Buzzmachine.com 的博主。他还为伦敦《卫报》写新媒体专栏。在 2007 及 2008 年的世界经济论坛上，他两次入选世界媒体领袖 100 强。他还是《娱乐周刊》的创始人和创刊编辑，纽约城市大学的新闻学教授。

### 专业书评

在《What Would Google Go?》这本书里，身为媒体从业人员的作者用直接的语言和词句向我们展示了 google 时代的生存法则，振聋发聩，发人深省。你知道他说的是对的，他的预言是会实现的，因为他那么直白的将你平时的困惑变为一个个答案。在商业世界，有人践行真理，践行规则，有人总结它们。这本书的作者做到了很好的总结，不可否认，他开了一个好头。

在阅读的过程中，给我最大启示的是，我开始意识到，虚拟的网络世界当然不会完全占据我们的生活。高楼依然需要平地而起，所有的实体经济依然需要有效的运转。但是，这一切将不可避免的与网络交错在一起。在将来，不管你从事什么样的职业，做什么样的工作，都无法回避网络的存在。网络，在用 google 规则发展下的网络，将深刻的影响每一个人的思考、工作和生活。这种势不可挡的力量，来得如此强烈，它带着摧毁力和建设力，让懂的运用的人站起来，让逃避的人和事，销声匿迹。

这种力量不是某股国家力量可以改变的，更不是某个软件某种技术可以阻拦的，所有逆势而为的举措，妄图在 google 化运转的互联网建起一道道高墙的做法，历史将验证它有多可笑，并同时会叫我们付出代价。

这是一个如此强调和推崇效率的时代，这是一个视透明与公开为基本原则的时代，任何遮羞的观念和手法正在被证明是愚蠢和无用的。还高枕在旧式低效的经济生产方式之上睡觉的人们时日不多，我承认这个时代将将他们无情的抛弃，但是如果你的手中还握有改变的可能，你的内心还具备觉醒的冲动，如果你认可人生是一场参与的游戏，那么，尽快改变，从眼前开始。

### 信息速递：2010 年上海书展召开！

开始时间：8 月 11 日 周三 09:00

结束时间：8 月 17 日 周二 17:00

地点：上海 静安区 延安中路 1000 号

以“我爱读书，我爱生活——与世博同行”为主题的 2010 上海书展，将于 8 月 11 日至 17 日在上海展览中心举行。恰逢 2010 年上海世博会，因此本次书展将紧紧围绕世博主题，从图书与城市、社会、文化、世博的关系，全方位、多角度地融合、诠释、展现、突出世博理念。据悉，今年书展亮点纷呈，“硬件”“软件”同步升级，一场关于阅读的狂欢盛宴即将开启。

# 关于翰纬

## ABOUT

### 翰

纬公司于 2004 年 1 月创建于中国上海，现已发展成为员工数量近百名的中国本土最具规模的 IT 服务管理机构。作为“IT 服务管理专家”，翰纬致力于为金融、电信、政府和 IT 等多个行业、不同规模的客户提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的 ITSM 全价值链服务，助力客户实现卓越的 IT 运营。

**翰纬培训** 依托 6 年以上培训经验、10 人以上全职讲师团队、5000 人规模校友库，翰纬可为企业和个人提供 ITSM 认证培训、职业培训、就业培训和学历教育四大类培训产品，超过 50 门课程，全程助力 IT 服务管理人士的职业发展。

**翰纬咨询** “全球经验，本土实践”，翰纬为金融、电信、政府和 IT 等行业客户提供基于国际最佳实践的 ITSM 流程咨询、ISO20000 认证咨询服务产品，整合超过 20 名全职顾问和 50 个以上项目经验，助力客户构建卓越的 IT 运营体系。

**翰纬软件** “咨询而优则软件”，翰纬依托深厚的咨询项目经验积累，整合 SOA 等业界先进技术，历经 2 年的大规模研发，推出自有知识产权的 ITSM 软件产品 - 面向大中型企业客户的“ERP 伴侣”（RunERP）和面向中小客户的“维易”（WeEasy）。

**翰纬服务** 翰纬致力于基于首创的“云运维”理念，革新 IT 服务模式，全力打造云运维平台 - 维易网（WeEasy），并基于该平台提供按次付费的 IT 运维服务。

翰纬是国家 ITSM 标准组长单位和国家 ITSM 行业组织 China itSMF 创始副秘书长单位。在权威 IT 研究机构计世资讯发布的《2009 年中国 ITSM 咨询培训市场研究报告》中，翰纬培训业务综合排名全国第一，咨询业务在本地机构中排名第一。

### 我们的使命 (Our Mission):

- 以全球领先的 IT 管理实践与专业能力助您实现卓越的 IT 决策与运营管理
- Commit to your IT Operation of Excellence

### 我们的愿景 (Our Vision):

- 成为您最尊敬的商业合作伙伴
- 成为您最值得信赖的 IT 管理咨询专家
- 成为您最向往的 IT 管理研究咨询机构

# 翰 纬

SinoServiceONE  
上海翰纬信息管理咨询有限公司

出版单位	Publisher
上海翰纬信息管理咨询有限公司 上海翰纬信息科技有限公司	SinoServiceOne, Shanghai
出版渠道	Publishing Channel
www.sinoserviceone.com	www.sinoserviceone.com
创刊日期	Founding Date
2010 年 8 月 13 日	2010.8.13
出版日期	Publishing Date
每月第二个星期五	The Second Friday, Every Month
出版地址	Address
上海市浦东新区张江高科园 毕升路 299 弄富海商务苑（一期） 4 号楼 02 室	Room 2,Building 4,Fuhai Business Court 1,Bisheng Road No.299, ZhangjiangHi-Tech Park, Pudong District, Shanghai 201204, P.R.China
邮编：201204	Post: 201204
传真：021-3393 2850	021-3393 2850
电话：021-2281 9203	021-2281 9203
021-2281 6235	021-2281 6235
邮件：info@sinoserviceone.com	Email:info@sinoserviceone.com
执行主编：姜振兴	Executive Editor-in-chief: Steven Jiang
责任编辑：刘欣宇	Editor: Libran Liu
美术编辑：叶沪斌	Art Editor: Hubin Ye