
翰纬 IT 管理研究咨询中心

助您实现卓越的 IT 运营。

翰纬 IT 管理研究咨询中心
全球 ITIL 职位及招聘现状
研究报告

Version 1.0 Created on 2006/05/08



翰纬 IT 管理研究咨询中心

地 址：上海市浦东新区蓝村路新都花园 2 号楼 10 层

电 话：021 5873 2485/3041

传 真：021 5873 0948

邮 编：200 127

电 邮：research@sinoserviceone.com

网 址：www.sinoserviceone.com

研究项目小组成员：

项目总监：刘亿舟

项目经理：余林涛

报告执笔：李文捷

版权声明和保密须知

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属上海翰纬信息管理咨询有限公司所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人未经上海翰纬信息管理咨询有限公司的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。**Copyright © 2006 上海翰纬信息管理咨询有限公司 版权所有** SSO-R-ITILJOB06-RR v1.0 Created on May 8th, 2006

文档信息

项目名称:	全球 ITIL 职位及招聘现状研究	项目编号:	SSO R-ITILJOB06
项目总监:	刘亿舟	项目阶段:	发布
项目经理:	余林涛	文档编号:	SSO R-ITILJOB06-RR
文档名称:	全球 ITIL 职位及招聘现状研究报告	报告起草人:	李文捷
当前版本编号:	1.0	版本日期:	2006/04508

版本记录

版本号	版本日期	修改者	说 明	文件名
1.0	2006/05/08	李文捷	第一个正式版本	

免责声明

翰纬 IT 管理研究咨询中心（SinoServiceOne）撰写、公布本报告仅出于提供参考信息之目的，不保证本报告内容完整性、准确性和有效性，亦不对任何单位和个人因参考本报告全部或部分内容而导致的任何伤害和（或）损失负有任何责任。

翰纬 IT 管理研究咨询中心简介

翰纬 IT 管理研究咨询中心（SinoServiceOne）是中国第一家专注于 IT 管控与组合管理（IT Governance and Portfolio Management）和 IT 服务管理（IT Service Management）的研究和咨询的机构。其业务范围涵盖：

【研究】翰纬自 2001 年开始一直致力于 IT 管理研究，重点是 IT 管控与组合管理、IT 服务管理。至今已取得一系列重要的研究成果，包括 BST IT 管理框架、iServiceOne IT 运营绩效测评体系等。这些研究成果不但在企业中得到成功应用，同时也得到了政府有关部门的认可。

【咨询】基于多年的研究成果和项目经验积累，翰纬致力于为企业和政府机构的 IT 部门及 IT 服务提供商（ITSP）提供解决方案驱动型的专业咨询服务，主要包括面向企业用户的“5S”IT 管理学习解决方案、iServiceOne IT 绩效管理解决方案、易捷 ITSM 解决方案，以及面向 ITSP 的服务管理中心（SMC）解决方案、ITSM 整合营销解决方案、ITIL 软件辅助设计与兼容性测试解决方案等。

【培训】翰纬推出的业内独一无二的“5S”IT 管理学习系统，可为企业和个人提供标准化和个性化兼备的“一站式”IT 管理培训服务。翰纬的培训课程覆盖 BST IT 管理框架的 IT 管控与组合管理、IT 服务管理、外包管理和安全管理等多个主题。翰纬也是包括全球 ITIL 认证组织机构 EXIN 和 HDI 等多个机构在中国地区的授权考试中心和培训中心。

【知识产品开发】作为中国领先的 IT 管理知识产品提供商，翰纬通过与国内外权威的 IT 管理出版机构、媒体和网站合作，为客户提供包括翰纬 IT 管理文库、《翰纬 IT 管理周刊》、SIMA ITSM Toolkit 以及与媒体合办的 IT 管理专栏等在内的高质量、多样化的知识产品。翰纬自主开发了 OpenBook™ 知识产品开发方法论和在线管理系统。

更多了解我们，敬请参访 www.sinoserviceone.com。

■ 翰纬的使命（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（助您实现卓越的 IT 运营）

■ 翰纬的愿景（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。

目 录

1.0 研究背景	5
2.0 研究方法	5
2.1 资料收集	5
2.2 数据统计	6
3.0 研究内容	6
3.1 行业分布	6
3.2 职位分布	7
3.3 素质、能力和经验要求	7
3.3.1 素质要求	7
3.3.2 能力和经验要求	8
3.3.3 职位综合要求	8
3.4 薪酬水平	12
4.0 研究结论	13
4.1 本次研究的发现	13
4.2 本次研究的不足及所需的进一步研究	14
附录 I 美国部分 ITIL 相关职位及薪酬水平一览表	15
附录 II 英国部分 ITIL 相关职位及薪酬水平一览表	15
附录 III 下一步研究计划	17

全球 ITIL 职位及招聘现状

研究报告

1.0 研究背景

IT 服务管理 (IT Service Management) 是一种全新的、基于流程的 IT 管理模式, 可快速帮助企业 IT 部门从职能部门转型为服务部门, 并实现规范、精细、量化的 IT 管理, 提供可保证的 IT 服务质量。信息技术基础架构库 (ITIL) 是 IT 服务管理流程中最核心的一组, 已有近 20 年的全球应用历史, 并于 2005 年被批准为国际标准 ISO20000。

与 ITIL 在企业实际广泛应用的现状相对应的是, 与 ITIL 相关的职位和从业人员的招聘现状也受到了企业人力资源部的关注。企业对 ITIL 从业人员的素质有哪些要求, 企业招聘哪些职位时需要 ITIL 方面的能力和经验, 与相关职位比较而言, ITIL 从业人员的薪酬水平如何, 这些已经成为越来越需要重视和加以解决的问题。

为此, 翰纬 IT 管理研究咨询中心 (SinoServiceOne) 特启动“全球 ITIL 职位及招聘现状研究”项目。

全球 ITIL 职位及招聘现状分析研究项目, 通过搜集全球 ITIL 相关职位及招聘信息, 尤其是欧洲和北美的招聘信息, 了解 ITIL 的总体招聘现状, 总结 ITIL 在企业内部的职位分布和企业对 ITIL 从业人员的素质要求, 并大致了解 ITIL 从业人员的薪酬水平, 为企业对 ITIL (相关) 从业人员的招聘和任用提供参考。

2.0 研究方法

2.1 资料收集

本研究报告资料主要来源于全球最大的招聘网站 www.monster.com, 由于 ITIL 目前主要在北美和欧洲应用广泛, 在国内还处在理念导入期, 故重点选取了美国和英国的招聘市场作为研究对象, 并搜集了 2006 年 3、4 月份各公司提供的主要有关 ITIL 职位的招聘信息, 包括招聘职位、主要职责、招聘要求、薪酬福利等信息, 共计招聘信息 140 份, 共计美国招聘信息 66 份, 英国招聘信息 74 份。

2.2 数据统计

对于各个 ITIL 从业人员的薪酬水平，由于存在行业、地域、公司性质与规模、职位差别等不同因素的影响，故薪酬水平也有所不同。本研究报告主要选取了提供薪酬数据资料的招聘信息样本 61 个，并按照行业和职位的不同，运用 Excel 软件分别进行了统计分析，并计算各个职位（或相同级别的职位）薪酬的最高值、最低值和均值水平。

3.0 研究内容

3.1 行业分布

全球 1 万多家在各行业处于领先地位的著名企业给我们带来了众多实施 ITIL 的成功案例，IBM、惠普、微软、CA、BMC、ASG 等著名跨国公司作为 ITIL 的积极倡导者，基于 ITIL 分别推出了实施 IT 服务管理的软件和实施方案。通过实施 ITIL 大大改进了企业 IT 服务的质量，促进了 IT 与业务的融合。与 ITIL 相关的行业主要分布如下：

- ITIL 培训、认证和管理咨询行业；
- 大型软件供应商；
- 金融、电信及其他行业。

ITIL 咨询、培训和认证行业

ITIL 认证专家在国际上素有“IT 界的 MBA”之称，对 IT 企业、IT 咨询企业以及众多实施信息化战略的企业的 IT 人员而言，将是一份重要的“身份证明”。截止 2005 年全球已有 32 万多人获得 ITIL 资格认证，预计 2006 年将有 18 万人获得该认证。

同时，随着 ITIL 在企业的广泛应用，相应产生了如何评估企业现状，如何选定适合企业情况的 IT 服务管理软件，如何有效地实施 ITIL 流程等问题，这些问题的解决离不开 IT 管理咨询机构的参与。

因此，从事 ITIL 培训、认证和咨询服务，现已成为一项极具市场潜力和高回报的新兴职业。

大型软件供应商

大型软件供应商，特别是提供 IT 服务管理相关软件的 IT 企业。他们期望自己的开发、实施团队懂得 ITIL 流程，以便更好地理解 and 满足客户需求。典型的例子如 HP、微软、CA 和 IBM 等企业。自 20 世纪 80 年代中期英国商务办公室提出信息技术基础

架构库（ITIL）以来，ITIL 作为 IT 服务管理的事实上的国际标准已经得到了全球几乎所有 IT 巨头的全力支持。ITIL 从业人员的主要去向都集中在各种规模的 IT 企业。

金融、电信及其他行业

信息化程度较高的跨国公司，金融、电信、保险等信息系统最集中、最复杂的企业，他们往往有雄厚的财力来实现企业的信息化。然而在这些企业中广泛存在“IT 投资黑洞”、“IT 不能有效与业务整合”、“IT 运营管理效率低下”等诸多问题。而 ITIL 是为解决信息系统高速发展的时候看到随着计算机系统规模的扩大而面临的管理问题而总结的一套基本原则，已经成为国外数千家公司管理自己的 IT 系统所遵循的原则。ITIL 的引进无疑有助于企业改进 IT 服务的质量，促进 IT 与业务的融合。

3.2 职位分布

针对与 ITIL 相关的不同行业，ITIL 从业人员的职位大致分为以下三种：

- **ITIL 咨询师和培训师。**这部分人员主要就职于 ITIL 培训和咨询机构。他们往往要求 7~10 年从事 IT 管理的相关工作经验，同时兼有培训师的基本素质，如良好的人际沟通能力、倾听能力，出色的分析和解决问题的能力，以及快速处理大量信息的能力等。
- **ITIL 技术管理类人员。**这部分人员主要就职于提供 IT 服务管理相关软件的 IT 企业，或者作为 ITIL 流程设计专家，或者为客户提供 ITIL 咨询的 ITIL 技术管理类（经理级以上）人员。
- **ITIL 技术服务类人员。**与 ITIL 相关的职位贯穿在 IT 服务管理的各个环节。这部分人员的职位基本上囊括了 ITIL 的所有流程，属于企业 IT 部门的运维人员。

3.3 素质、能力和经验要求

通过对不同行业和职位有关 ITIL 的素质要求、经验及能力要求进行资料汇总和分析，按照 ITIL 核心模块的划分，本报告选取了三大类中的 ITIL 基础咨询培训师、ITIL 高级咨询师/咨询经理、ITIL 流程分析师、ITIL 服务管理项目经理、ITIL 架构经理、网络架构项目经理、问题管理经理、ITIL 技术专家、ITIL 服务级别管理技术员、数据恢复/报告分析师、配置管理顾问这 11 个典型职位进行分析。

3.3.1 素质要求

ITIL 咨询培训类：由于培训和咨询行业的特殊性，更加重视出色的口头和书面沟通能力。其中 ITIL 基础咨询培训师重视良好的沟通能力和团队合作能力，ITIL 高级咨询师/咨询经理在基础咨询师要求之上增加了对解决问题能力和细节分析能力的要求。

ITIL 技术管理类：重视管理者的基本素质，如领导能力、良好的沟通能力和人际交往能力、管理团队的能力、较强的分析能力和解决负责困难的能力。

ITIL 技术服务类：更看重的是基本的技术水平，同时要求有团队合作意识、服务意识、创造性、较强的分析能力和解决困难的能力。

3.3.2 能力和经验要求

ITIL 咨询培训类：一般要求 ITIL 认证证书和有关 ITIL 各管理模块和最佳实践的行业经验（基础级别 1-2 年，高级级别 5-7 年）。

ITIL 技术管理类：除了具备坚实的技术背景外，更侧重于大型项目管理的经验，一般要求 IT 相关工作经验 5-7 年以上。

ITIL 技术服务类：一般要求电信和计算机相关专业，并且要求项目经验，同时需要 3—5 年相关行业的工作经验。

3.3.3 职位综合要求

综合 4.1.2 和 4.1.3 的分析，这三大职位类别中的典型职位对基本素质以及 IT 能力和经验的要求整理如表 1 所示：

表 1 ITIL 相关职位综合要求

类别	典型职位	素质要求			
		技术背景	素质能力	行业经验	学历要求
咨询培训类	ITIL 初级咨询师/培训师	<input type="checkbox"/> ITIL 初级/高级课程认证证书 <input type="checkbox"/> 熟练掌握并运用 ITIL 服务管理流程 <input type="checkbox"/> 将现有 IT 管理知识运用并整合至 ITIL 最佳实践	<input type="checkbox"/> 良好的沟通能力 <input type="checkbox"/> 团队合作能力	1-2 年帮助公司或 IT 部门计划、架构 ITIL 经验	
	ITIL 高级咨询师/咨询经理	<input type="checkbox"/> 分析客户现有的流程和技术环境 <input type="checkbox"/> 将商务要求转化成技术要求 <input type="checkbox"/> 流程和质量 <input type="checkbox"/> 项目管理和技能，包括工作计划、评估、解决困难	<input type="checkbox"/> 出色的口头和书面沟通能力 <input type="checkbox"/> 创造性工作能力 <input type="checkbox"/> 解决问题能力和细节分析能力 <input type="checkbox"/> 较强的团队协作能力	5-7 年相关 IT 部门工作和 ITIL 架构、管理经验	<input type="checkbox"/> PMI 证书 <input type="checkbox"/> 6 西格玛 Black Belt 证书 <input type="checkbox"/> ITIL 认证证书
技术管理类	ITIL 流程分析师	<input type="checkbox"/> 指导 ITIL 架构的建立和维护，用以支持服务台、VTC、SMS 和信息共享服务 <input type="checkbox"/> 进行改进研究，满足客户要求，确保产品性能，并协助事故分析 <input type="checkbox"/> 运用 ITIL 协助成本控制和改进项目 <input type="checkbox"/> 负责新技术和流程的介绍，开发并改善流程设计	<input type="checkbox"/> 出色的沟通能力 <input type="checkbox"/> 出色的建立并维持客户关系技能 <input type="checkbox"/> 较强的领导能力	<input type="checkbox"/> 本科毕业 5 年相关工作经验 <input type="checkbox"/> 硕士毕业 3 年相关工作经验 <input type="checkbox"/> 博士毕业 0 年相关工作经验	<input type="checkbox"/> 计算机、电信类本科/硕士/博士 <input type="checkbox"/> ITIL 高级认证证书 <input type="checkbox"/> 项目管理 (PM) 证书
	ITIL 服务管理项目经理	<input type="checkbox"/> 开发、执行并管理 IT 项目，改进网络组流程，确保现有和未来的 IT 流程与业务的整合 <input type="checkbox"/> 制定项目工作计划，确保项目进度，激励多职能的项目团队达到项目目标 <input type="checkbox"/> ITIL 服务管理核心模块的架构与正常运行，尤其是事故管理、问题管理、配置管理、变更管理	<input type="checkbox"/> 出色的领导能力 <input type="checkbox"/> 良好的沟通能力 <input type="checkbox"/> 良好的服务意识	<input type="checkbox"/> 至少 6 年的项目管理、商务系统分析、软件开发或架构项目开发工作经验 <input type="checkbox"/> 至少 7-10 年 IT 经验，至少 2 年流程再造经验 <input type="checkbox"/> ITIL、COBIT、SOX 和 FDA 相关经验	<input type="checkbox"/> 至少计算机或相关学科本科学历 <input type="checkbox"/> ITIL 高级认证证书
	ITIL 架构经理	<input type="checkbox"/> 设计、建设并实施组织内部的 ITIL 架构	<input type="checkbox"/> 出色的口头、书面沟通能力和	<input type="checkbox"/> 3-5 年配置管理的工作经验	<input type="checkbox"/> 计算机、信息技术或

		<input type="checkbox"/> 指导并管理技术多元的团队达到项目绩效 <input type="checkbox"/> 对 ITIL 服务支持和服务交付流程提供支持, 包括事故管理、问题管理、变更管理、配置管理、服务级别管理、可用性管理等 <input type="checkbox"/> 对有关软件和计算机设备-网络, 服务器和商业应用的可用性解决方案提供指导	人际交往能力 <input type="checkbox"/> 组织领导能力、团队合作精神 <input type="checkbox"/> 较强的定量分析能力和解决问题的能力 <input type="checkbox"/> 自我激励强, 主动性强 <input type="checkbox"/> 较强的客户导向 <input type="checkbox"/> 较强的质量和成本控制导向	<input type="checkbox"/> IT 运营、系统管理和多项目经验 <input type="checkbox"/> 商业计划、资源配置和项目管理经验	其他相关技术类本科学历 <input type="checkbox"/> 企业管理、信息技术、计算机或其他相关学科硕士学历 <input type="checkbox"/> Black Belt 证书 <input type="checkbox"/> ITIL 证书
	网络架构项目经理	<input type="checkbox"/> 精通 IT 数据网络设备和解决方案, 服务器设备和线路标准 <input type="checkbox"/> 对于 Sun Solaris Unix/Linux/MS Windows 2000/2003, Dell/Sun Server/Hitachi Storage 等有较强的架构和应用知识 <input type="checkbox"/> 大规模 Unix/Windows/Linux 服务器实际操作熟练 <input type="checkbox"/> 大规模 MAC/Windows 工作台实际操作熟练 <input type="checkbox"/> 拥有开发和运用系统管理工具的经验 <input type="checkbox"/> 熟练掌握 MS Project/MS Excel/MS Visio	<input type="checkbox"/> 组织和分析能力, 解决复杂问题的能力 <input type="checkbox"/> 出色的人际交往能力 <input type="checkbox"/> 优秀的书面和口头沟通能力 <input type="checkbox"/> 有效管理团队的能力	<input type="checkbox"/> 3-5 年项目管理经验 <input type="checkbox"/> 7 年以上 IT 工作经验 <input type="checkbox"/> 客户关系管理经验 <input type="checkbox"/> ITIL 实践经验	<input type="checkbox"/> 计算机、电信或相关学科硕士学历 <input type="checkbox"/> ITIL 证书
	问题管理经理	<input type="checkbox"/> 精通服务支持和服务交付的知识, 包括: 网络技术、主要架构、客户服务器、数据库、PC/LAN/WAN 技术 <input type="checkbox"/> 掌握数据安全和系统恢复的知识、技能和流程 <input type="checkbox"/> 大型数据库开发和计算机编程开发 <input type="checkbox"/> 开发、维持数据保留系统和流程 <input type="checkbox"/> 掌握流程管理原理 (CMMI/ITIL) <input type="checkbox"/> HW、运行系统和系统管理背景 <input type="checkbox"/> MSF MOF 相关知识	<input type="checkbox"/> 出色的沟通及人际交往能力 <input type="checkbox"/> 领导能力, 分析能力 <input type="checkbox"/> 出色的判断和管理技能 <input type="checkbox"/> 说服他人的能力	5-7 年相关工作经验能力	<input type="checkbox"/> 计算机及相关专业背景 <input type="checkbox"/> ITIL 或 MCSE 证书
技术	ITIL 技术专家	<input type="checkbox"/> 为产品和解决方案提供软件、硬件、配置和环境整合支持		<input type="checkbox"/> 3-4 年 IT 技术经验 <input type="checkbox"/> 3 年客户/服务器技术、服务	<input type="checkbox"/> 计算机及相关专业本科学历以上

服务类		<input type="checkbox"/> 设计、完成、整合 PC 运行系统产品及网络构架 <input type="checkbox"/> ITIL 核心流程 <input type="checkbox"/> JAVA、网站设计技术、SLDC <input type="checkbox"/> HP 服务台、Avaya、CTI、CMDB、HP Openview 及 IBM Tivoli		台工具经验，3 年事故管理、问题管理、变更管理、配置管理和服务级别管理经验	<input type="checkbox"/> ITIL 证书 (Foundation/Practitioner/Manager) <input type="checkbox"/> 技术证书 (CCNP/MCSE/CNE)
	ITIL 服务级别管理技术员	<input type="checkbox"/> 为企业提供 IT 架构，IT 服务级别管理 <input type="checkbox"/> 包括 ITIL 在内的最佳实践的过程开发和管理支持 <input type="checkbox"/> 评估现有企业架构和数据中心，为 IT 服务提供支持 <input type="checkbox"/> 掌握服务级别管理、配置管理和变更管理，资产和存货管理，问题管理和事故管理和其他 IT 服务和支持		<input type="checkbox"/> 5 年企业架构和数据中心服务级别管理经验 <input type="checkbox"/> 3-5 年数据中心操作、网络、系统再造、ITIL 架构经验	<input type="checkbox"/> 计算机或其他相关专业本科 <input type="checkbox"/> MBA 优先 <input type="checkbox"/> PMP ITIL 证书
	数据恢复/报告分析师	<input type="checkbox"/> 为专有产品的维持和运行提供数据服务和保障 <input type="checkbox"/> 掌握有关存货数据的处理和应用 <input type="checkbox"/> 拥有 UNIX 和 NT 管理技能 <input type="checkbox"/> 在 ITIL 服务管理和服务支持流程管理，包括变更管理、配置管理等方面受过相应的训练		2-5 年相关工作经验	<input type="checkbox"/> ITIL 认证证书 <input type="checkbox"/> 计算机或相关学科本科学历以上
	配置管理顾问	<input type="checkbox"/> 安装 ITIL 配置管理工具，熟练运用多种配置管理工具 <input type="checkbox"/> 项目管理 (PMP 优先) <input type="checkbox"/> JAD、UML 技能 <input type="checkbox"/> 标准的 Office/Project/Visio 技能	<input type="checkbox"/> 出色的书面、口头沟通和人际交往能力 <input type="checkbox"/> 出色的分析和解决困难的能力	<input type="checkbox"/> 3 年配置管理相关工作经验 <input type="checkbox"/> 2 年项目管理工作经验	<input type="checkbox"/> ITIL 证书 <input type="checkbox"/> 计算机、数学、电信或相关学科本科学历

3.4 薪酬水平

通过网上数据的收集，共得到提供薪酬数据的招聘信息样本 61 个，其中美国招聘信息数据 9 份，英国招聘信息 52 份，故以英国招聘信息中的薪酬数据为主。同时，将所有职位划分为三个类别：咨询类、ITIL 技术管理类和 ITIL 技术服务类，其中，咨询类薪酬样本为 7 个，ITIL 技术管理类薪酬样本为 24 个，ITIL 技术服务类薪酬样本为 21 个。本报告统计如表 2 所示：

表 2 典型职位薪酬水平

类 别	典 型 职 位	薪酬水平（单位：英镑/年）		
		最高值	最低值	均 值
ITIL 咨询培训类	ITIL 培训师、咨询师、高级咨询师、培训经理等	100,000	32,400	43,200~66,000
ITIL 技术管理类	ITIL 流程分析师、ITIL 服务管理项目经理、ITIL 总架构师、IT 高级项目经理、变更管理/配置管理/问题管理/事故管理/服务台经理、信息系统经理等	150,000	22,000	42,542~52,083
ITIL 技术服务类	服务台分析师、IT 服务管理分析师、IT 流程分析师等	80,640	13,000	27,203~32,182

注：具体 ITIL 职位和对应薪酬水平详见附录

这三种类别的职位对应的薪酬水平分别如下图所示：

ITIL 咨询培训类职位薪酬水平

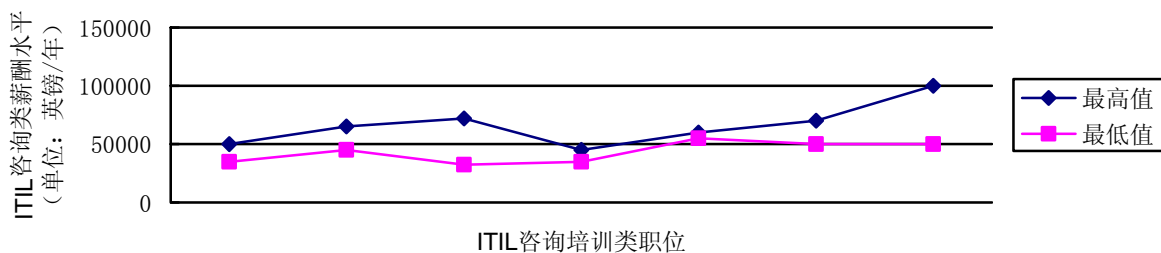


图 1 ITIL 咨询培训类职位薪酬水平

ITIL技术管理类职位薪酬水平

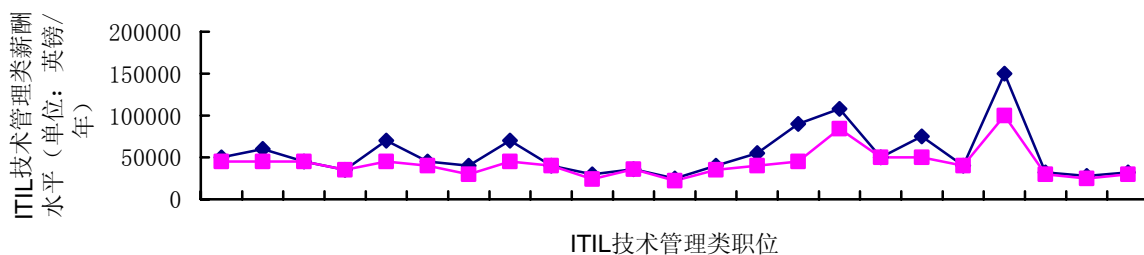


图 2 ITIL 技术管理类职位薪酬水平

ITIL技术服务类职位薪酬水平

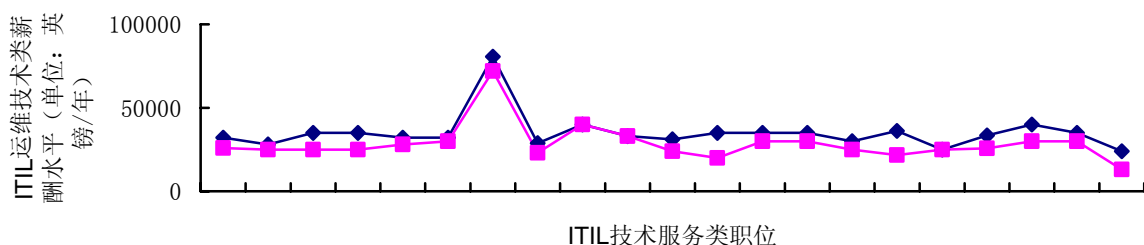


图 3 ITIL 技术服务类职位薪酬水平

4.0 研究结论

4.1 本次研究的发现

本报告主要对全球 ITIL 职位及招聘现状进行了分析研究，主要分析了 ITIL 从业人员的行业分布、职位分布、素质要求及相应的薪酬水平。研究共收集到美国和英国 ITIL 类招聘信息 140 份，提供薪酬资料的数据 61 份，并得出以下主要研究结论：

- 与 ITIL 相关的行业主要分布在三个领域：ITIL 培训认证及管理咨询行业、大型软件供应商和金融、电信及其他行业；
- ITIL 从业人员的职位主要分为三种：ITIL 认证培训师及管理咨询人员、ITIL 技术管理人员和 ITIL 技术服务人员；
- ITIL 从业人员的素质要求：对于 **ITIL 咨询培训类**：一般要求 ITIL 的认证证书和有关 ITIL 各管理模块和最佳实践的行业经验（基础级别 1-2 年，高级级别 5-7 年），而且由于培训和咨询行业的特殊性，更加重视出色的口头和书面沟通能力；对于 **ITIL 技术管理类**：除了具备坚实的技术背景外，更侧重于大型项目管理的经验，

一般要求 IT 相关工作经验 5-7 年以上，同时非常看重管理者的基本素质，如领导能力、良好的沟通能力和人际交往能力、管理团队的能力、较强的分析能力和解决负责困难的能力；对于 **ITIL 技术服务类**：更看重的是基本的技术水平，同时要求有团队合作意识、服务意识、创造性、较强的分析能力和解决困难的能力；

- **ITIL 从业人员的薪酬水平**：**ITIL 咨询培训类**平均薪酬范围为 43,200~66,000 英镑/年，最高值为 100,000 英镑/年，最低值为 32,400 英镑/年；**ITIL 技术管理类**平均薪酬范围为 52,542~52,083 英镑/年，最高值为 150,000 英镑/年，最低值为 22,000 英镑/年；**ITIL 技术服务类**平均薪酬范围为 27,203~32,182 英镑/年，最高值为 80,640 英镑/年，最低值为 13,000 英镑/年。

4.2 本次研究的不足及所需的进一步研究

本次研究由于时间仓促，样本量非常有限，只选取了 2006 年 3 月份美国和英国的有关 ITIL 职位的招聘信息，而且提供薪酬水平的样本量也主要集中在英国地区。与国外 ITIL 的发展形势相比，基于 ITIL 的 IT 服务管理在我国还处于理念导入期，中国有关 ITIL 职位招聘的信息也难以搜集，企业 IT 服务管理相关人员对于如何在企业中实施 ITIL，如何设计和执行 ITIL 流程，如何负责和管理 IT 服务流程等各方面的知识和经验都还有待于进一步的提供。而且由于中国的薪酬数据在网上并不公开，无法查到翔实具体的薪酬资料，这些都还有待于进行进一步的研究。

附录 I 美国部分 ITIL 相关职位及薪酬水平一览表

职 位 名 称	薪 酬 (美元)
Problem Manager - ITIL	80,000~125,000 USD/Y
IT Services Manager-Call Center	70,000~85,000 USD/Y
Remedy Programmer - Senior Analyst	45,000~110,000 USD/Y
IT Service Desk Team Lead	69,659~101,878 USD/Y
Senior Project Manager	50 USD/H
Project Manager	65,000~75,000 USD/Y

附录 II 英国部分 ITIL 相关职位及薪酬水平一览表

职 位 名 称	薪 酬 (英镑)
Change Manager / Problem / ISP / Remedy / ITIL	45,000~50,000 GBP/Y (英镑/年)
Big 4 Infrastructure Consultants/IT Strategists	35,000~50,000 GBP/Y
ITIL Service Management Process	45,000~60,000 GBP/Y
ITIL Service Management Analysts	26,000~32,000 GBP/Y
Service Support Lead	25,000~28,000 GBP/Y
Service delivery manager (ITIL project management)	45,000 GBP/Y
Service Leader	25,000~35,000 GBP/Y
Process & Quality Manager	35,000 GBP/Y
Peregrine / Remedy Consultants: Service Center Specialists	45,000~65,000 GBP/Y
Service Desk Implementation Project Manager	45,000~70,000 GBP/Y
EMS Consultant / Technical Solutions Architect	90~200 GBP/D (英镑/天)
Information Systems Manager	40,000~45,000 GBP/Y
Service Leader	25,000~35,000 GBP/Y
Senior Service Desk Analysts - Problem and Incident	30,000~32,000 GBP/Y
Problem and Incident Help Desk Analysts	28,000~32,000 GBP/Y
Service Manager	30,000~40,000 GBP/Y
Service Desk Implementation Project Manager	45,000~70,000 GBP/Y
Service Desk Analyst	25~28 GBP/H (英镑/小时)
Service Group Analyst	8~10 GBP/H
SAP Basis Administrator	40,000 GBP/Y
Service Design Consultant	35,000~45,000 GBP/Y
IT Service Manager	24,000~30,000 GBP/Y
3rd Line Wintel Engineer	36,000 GBP/Y

Problem Manager	22,000~25,000 GBP/Y
Helpdesk Manager	35,000~40,000 GBP/Y
Applications Project Manager	40,000~55,000 GBP/Y
Inventory Co-coordinator	40,000~40,000 GBP/Y
Technical Analyst / Support	33,000 GBP/Y
BPO and/or ITO Transition Managers	45,000~90,000 GBP/Y
Mobile Operations Systems Analyst/Manager	1,750~2,250 GBP/Y
Pre-Sales Consultant - IT Governance Software Solutions	55,000~60,000 GBP/Y
Head of Project & Service Delivery	50,000 GBP/Y
Consulting Practice Leaders: Network Infrastructure Services	50,000~75,000 GBP/Y
Infrastructure Manager	40,000 GBP/Y
Systems Engineer	24,000~31,000 GBP/Y
Transition Manager	35,000~40,000 GBP/Y
Identity & Access Management Technical Consultant	50,000~70,000 GBP/Y
IT Governance Co'ordinator	20,000~35,000 GBP/Y
Environment Configuration Coordinator	30,000~35,000 GBP/Y
Change and Release Engineer	25,000~30,000 GBP/Y
Head of Data Centre Operations	100,000~150,000 GBP/Y
Configuration and Capacity Manager	30,000~32,000 GBP/Y
Desktop Services Engineer	450~750 GBP/W (英镑/周)
Support Analyst Programmer	25,000 GBP/Y
Service Delivery Lead	25,000~28,000 GBP/Y
Technology Strategy Consultant	50,000~100,000 GBP/Y
Configuration and Capacity Manager	30,000~32,000 GBP/Y
Service Co-ordinator	9~12 GBP/H
Technical Analyst	30,000~40,000 GBP/Y
Business System Analyst	30,000~35,000 GBP/Y
Helpdesk Analyst	13,000~24,000 GBP/Y

附录 III 下一步研究计划

作为中国领先的 IT 管理研究咨询机构，翰纬 IT 管理研究咨询中心将持续研究全球 ITIL 职位及招聘现状，不定期发布有关此主题的新的研究报告。在下一个版本的报告中，翰纬将重点研究 ITIL 在大中华地区的职位及招聘现状。

如需参与此研究或获取最新翰纬 IT 管理研究成果，敬请致信 research@sinoserviceone.com 或参访 www.sinoserviceone.com。