

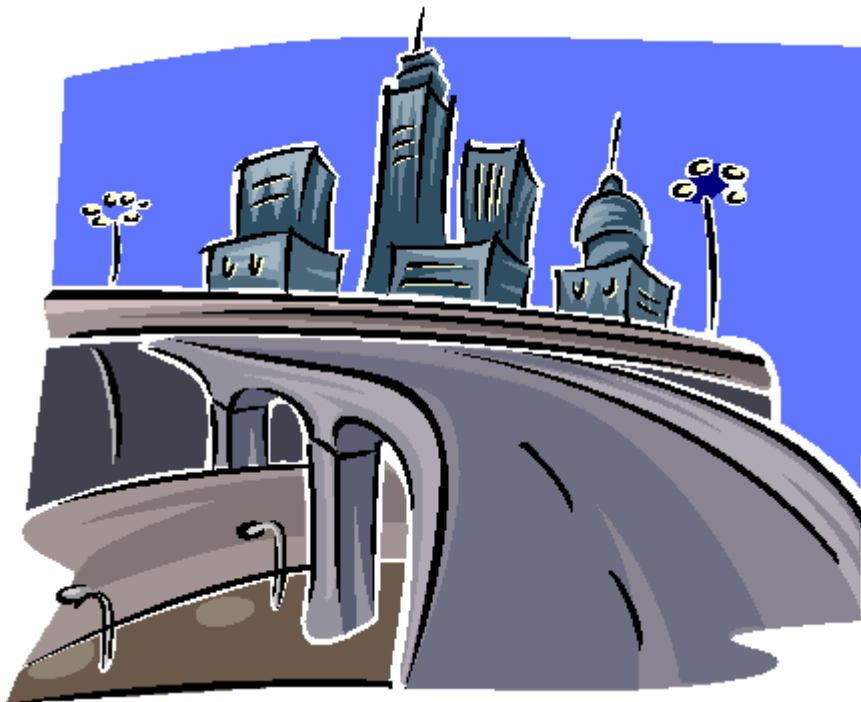
資策會 IT服務管理(ITSM)系列課程

# ISO20000 Foundation

2011新版國際認證班

參加本課程可取得 **PMP** 認證所需的 **14 PDU!**

**2012/5/26** 開課，**5/11** 前報名享特價!



主辦單位：財團法人資訊工業策進會

課程授權單位：Sapience Consulting Pte Ltd

相關訊息：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/ISO20KF.htm>

## 一、ISO20000 簡介：

要提出 IT 服務管理的做法和理念。ITIL 是一套用於規範 IT 服務管理的架構，而 ISO/IEC 20000 則是以 ITIL 為核心，針對 IT 服務管理鎖定訂的國際標準，已受世界各國和各產業的認同，提供一套彙整的流程和管理方案，其與 ITIL 最大的分別，在於組織可以透過獨立的稽核單位取得認證。

ISO20000 涵蓋 IT 服務管理的眾多層面，總計約和大多數組織 80%IT 經費息息相關，企業可以依此進行跨國界、跨文化及對內、對外的服務管理品質比較和衡量。由於 ISO20000 凝聚了大量實踐經驗，當企業藉此標準建立適合自己的「IT 服務管理」流程與方法後，除可確保其所提供的服務符合客戶企業之需求外，亦可確保在有限的預算下，提昇系統及其服務的可靠性及可用性，並且符合國際規範，進而達到降低成本、增加生產力、提升 IT 服務品質的目標。由於組織對 IT 服務成本及效益日趨重視，ISO20000 之導入將會成為組織將來挑選 IT 服務供應商之重要參考依據。

ISO20000 相關認證原本是由英國的「IT 服務管理論壇(itSMF)」辦理，但自 2011 年起，該認證已轉由 ITIL 的認證單位：APMG 統一辦理；此外，ISO20000 標準也已於 2011 年 4 月正式推出最新版本（原本為 2005 版，新版為 2011 版）。

## 二、課程介紹：

ISO20000 雖是針對「組織或單位」進行稽核的認證，但認證單位亦有規劃一些可由個人考取的個人證照。過去在由 itSMF 主導 ISO20000 的時代，有規劃出「ISO20000 Auditor」及「ISO20000 Consultant」兩種個人認證，但 ISO20000 標準於 2011 年改由 APMG 接手後，認證架構略有調整，APMG 將原本的「ISO20000 Consultant」改名為「ISO20000 Practitioner」，並新增一個「ISO20000 Foundation」認證，至於「ISO20000 Auditor」認證則維持不變，因此共有三種不同的 APMG 正式授權的 ISO20000 國際認證。

為了滿足國內學員的認證需求，資策會特引進由 APMG 正式授權的「ISO20000 Foundation」國際認證班，且因應 ISO20000 最新改版，自 2011 年下半年起，資策會之「ISO20000 Foundation 認證班」內容將符合最新的「ISO20000:2011」版本的內容，上完課程後，學員可具備參加「ISO20000 Foundation」最新版認證考試的資格，並擁有通過認證考試的能力。

參加本課程的學員，除可學習到 ISO20000 標準的內容及架構外，通過考試者並可獲得由 APMG 正式頒發之 ISO20000 Foundation 證書。由於自 2011 年起，「ITIL」及「ISO20000」是統一由 APMG 辦理，若有志想取得「ITIL Expert」認證者，取得本認證將可一併取得 ITIL 認證體系中的 1 分積分。此外，對於已經取得專案管理師(PMP)認證的專案經理來說，參加本課程（不需考試）亦可同時取得由 PMI 頒發的 14 PDU，可說是一舉數得。

## 三、課程目標：

- ◆ 瞭解 IT 服務管理及 ISO/IEC 20000 的主要觀念
- ◆ 瞭解 ISO/IEC 20000 導入的建議及挑戰的分享
- ◆ 瞭解 ISO/IEC 20000 對單位的價值
- ◆ 學習如何準備考試，以取得 2011 最新版的 ISO20000 Foundation 國際認證。
- ◆ 取得 renew PMP 認證所需的 14 PDU。
- ◆ 取得邁向 ITIL Expert 認證所需的 1 積分。

## 四、參加條件：

無特殊條件限制，但建議能有 IT 服務管理或 ITIL 的觀念。

## 五、上課地點：

資策會數位教育研究所，台北市信義路三段 153 號 10 樓。

上課地點位於捷運木柵線大安站斜對面(復興南路與信義路交叉口)

\* 上課地點與教室之確認，以上課通知函為主。

## 六、適合對象：

- ◆ 資訊部門的主管或管理者、即將晉身管理工作之 IT 專業人員
- ◆ 對 IT 服務管理或 ISO/IEC 20000 有興趣者
- ◆ 內部 IT 服務項目參與人員 (無論有無 ISO/IEC 20000 認證的需求)
- ◆ 資訊服務業之從業人員、提供 IT 服務項目的廠商
- ◆ 有心取得 ISO/IEC 20000 認證的單位
- ◆ 想考取新版 ISO20000 Foundation 國際認證、或取得 PDU 者

## 七、課程日期：

2012 年 **5 月 26** 日~**5 月 27** 日，週六、日，每日 9:30~12:30、13:30~16:30，計兩天、12 小時。

## 八、課程大綱：

- ◆ 第一天：
  - ISO/IEC 20000 簡介
  - ISO/IEC 20000 和服務品質的關係
  - 服務管理的標準、做法、導入的注意事項
  - ISO/IEC 20000 內容(1)
- ◆ 第二天：
  - ISO/IEC 20000 內容(2)
  - IT 和業務的結合
  - IT 服務項目的管理機制
  - 考前準備 (模擬試題演練及解說)
  - 總結

\*課程執行單位保留調整課程內容與講師之權利

## 九、報名方式：

請以傳真方式報名 (報名表如附件)，報名傳真專線：(02)6631-6531。

課程諮詢：(02)6631-6538 課程經理 王先生，或 E-mail：[champion@iii.org.tw](mailto:champion@iii.org.tw)

報名確認：(02)6631-6535 洪小姐，或 E-mail：[janeychung@iii.org.tw](mailto:janeychung@iii.org.tw)

## 十、課程費用與繳費：

1. 本課程費用 NT\$20,000 元，費用含課程、餐點、原版教材、模擬試題 (不含認證考試)。
2. 凡於 2012 年 **5 月 11** 日前完成報名並填寫繳費資料者，可享優惠價 NT\$**12,000** 元 (含稅)。
3. 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠。
4. 欲報名認證考試者，需另付 NT\$**6,500** 的認證費用，主辦單位將協助安排考試。
5. 參加此課程，未來若再報名進階之「ISO20000 Practitioner 導入認證班」時，可享額外 5,000 元折扣。
6. 課程若未如期開班，費用將全額退還。
7. 請以信用卡、郵政匯票或即期支票支付—
  - ◆ 以信用卡支付者：請務必將正確信用卡資料填寫於繳費方式資料表。
  - ◆ 以郵政匯票或即期支票支付者：抬頭為「財團法人資訊工業策進會」，劃線並禁止背書

轉讓，以掛號寄至台北市 106 信義路三段 153 號 9 樓之 1，洪小姐 收。

## 十一、報名確認與取消：

1. 已完成報名與繳費之學員，課程主辦單位將於開課三天前以 E-mail 方式寄發上課通知函；若課程因故取消或延期，亦將以 E-mail 方式通知，如未收到任何通知，敬請來電確認。
2. 已完成繳費之學員如欲取消報名，請於實際上課日前以書面通知業務承辦人，主辦單位將退還 80% 課程費用。
3. 學員於培訓期間如因個人因素無法繼續參與課程，將依課程退費規定辦理之：上課未逾總時數三分之一，欲辦理退費，需先扣除原廠教材費用，再退還剩餘費用二分之一；上課逾總時數三分之一，則不退費。
4. 課程執行單位保留是否接受報名之權利。

## 十二、結業證書：

依本會 ISO 品質系統之「教育訓練服務程序」規定，本課程之參訓學員，缺課未超過總時數五分之一者，結業時由本會核發結業證書。

## 十三、餐點服務：

本課程上課期間，每天都會提供午餐及水果，學員不需自行準備或額外付費。

## 十四、認證考試：

- ◆ 這門課程幫助學員準備 APMG 的正式考試、並取得 ISO20000 Foundation 的 2011 新版國際認證。考試需另外報名，報名費用為 NT\$6,500 元。通過考試者，可由 APMG 正式頒發 ISO20000 Foundation 國際證照。(考試日期將於上完課後，由學員們共同討論後決定)
- ◆ 考試方式為選擇題、Close Book，考試時間為一小時，40 提單選題中答對 26 題者可通過考試。

**財團法人資訊工業策進會 數位教育研究所**  
**『ISO2000 Foundation認證班』(2012/5/26) 報名表**

基本資料	姓名		身分證號		出生年		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	
	服務單位				服務部門			職稱	
	聯絡地址	郵遞區號 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			產業別				
		縣	鄉鎮	路段	巷	號			
	市	區市	街	弄	樓				
	電話	( )	分機	行動電話					
傳真	( )	分機	E-Mail						
最高學歷	<input type="checkbox"/> 高中職 <input type="checkbox"/> 專科 <input type="checkbox"/> 學士 <input type="checkbox"/> 碩士 <input type="checkbox"/> 博士 <input type="checkbox"/> 其他								
參訓背景	<p>1. 請問貴公司或服務單位的員工人數大約有多少人？            (1)<input type="checkbox"/>10 人以下 (2)<input type="checkbox"/>11~50 人 (3)<input type="checkbox"/>51~100 人 (4)<input type="checkbox"/>101~200 人            (5)<input type="checkbox"/>201~500 人 (6)<input type="checkbox"/>501~1000 人 (7)<input type="checkbox"/>1001~2000 人 (8)<input type="checkbox"/>2001 人以上</p> <p>2. 您由何處獲得培訓招生消息？(可複選)            (1)<input type="checkbox"/>Yahoo! (2)<input type="checkbox"/>Google (3)<input type="checkbox"/>資策會電子報 (4)<input type="checkbox"/>其他電子報 _____            (5)<input type="checkbox"/>iThome (6)<input type="checkbox"/>ZDNET (7)<input type="checkbox"/>其他網路廣告 _____            (8)<input type="checkbox"/>104 人力銀行 (9)<input type="checkbox"/>1111 人力銀行 (10)<input type="checkbox"/>其他教育網 _____            (11)<input type="checkbox"/>工商時報 (12)<input type="checkbox"/>經濟日報 (13)<input type="checkbox"/>其他報章雜誌 _____            (14)<input type="checkbox"/>課程型錄 (15)<input type="checkbox"/>朋友或同事推薦 (16)<input type="checkbox"/>其他 _____</p> <p>3. 您的參加培訓的動機為：            (1)<input type="checkbox"/>公司目前工作需要而由公司選派 (2)<input type="checkbox"/>公司未來需要而由公司選派            (3)<input type="checkbox"/>個人目前工作需要自行申請而獲准 (4)<input type="checkbox"/>個人未來發展</p>								
備註	<p><b>產業別對照表：</b>            100 農、林、漁、牧業 101 礦業及土石採取業 102 製造業 103 水電燃氣業 104 營造業 105 批發及零售業            106 住宿及餐飲業 107 運輸、倉儲及通信業 108 金融及保險業 109 不動產及租賃業 110 專業、科學及技術服務業            111 教育服務業 112 醫療保健及社會福利服務業 113 文化、運動及休閒服務業 114 其他服務業 115 公共行政業            116 待業 117 學生</p>								
付款方式	<p>總金額：<input type="checkbox"/>新台幣 12,000 元 (5/11 前報名)  <input type="checkbox"/>新台幣 20,000 元 (5/12 後報名)  <input type="checkbox"/>新台幣 6,500 元 (報名認證考試)</p> <p><input type="checkbox"/>信用卡            信用卡別：<input type="checkbox"/>VISA <input type="checkbox"/>MASTER <input type="checkbox"/>U Card <input type="checkbox"/>JCB            信用卡號：_____ -- _____ -- _____            有效期限：西元_____年_____月            卡片背面簽名欄上數字後三碼：_____ (授權用)            持卡人簽名：_____</p> <p><input type="checkbox"/>匯票/即期支票            抬頭：財團法人資訊工業策進會(劃線並禁止背書轉讓)            郵寄地址：台北市 106 信義路三段 153 號 9 樓之 1，洪小姐</p>				<p>發票資料：  <input type="checkbox"/>個人 <input type="checkbox"/>三聯式            統一編號：_____            發票抬頭：_____            _____</p> <p>您需要的餐點是：  <input type="checkbox"/>素食 <input type="checkbox"/>非素食</p>				

傳真報名專線:(02)6631-6531，科技化服務訓練中心 洪小姐。確認電話(02)6631-6535