

資策會 IT服務管理(ITSM)系列課程

ISO 20000 Practitioner

2011新版國際認證班

本課程可取得 **PMP** 認證所需的 **21 PDU** ,
2012/3/23 開課 , **3/9** 前報名享優惠價!



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/ISO20KP.htm>

一、課程緣起：

隨著各單位對 IT 服務品質要求的提升，不論組織內的 IT 部門或者委外的廠商，都需要提出 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 ISO20000 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(IT Service Management Forum, 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 年正式推出最新版本。

二、課程介紹：

原則上 ISO20000 是針對「組織」進行稽核的認證，但官方亦有規劃一些可由個人考取的個人證照。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「Consultant」改名為「Practitioner」認證，並新增一個「Foundation」認證，再加上既有的「Auditor」認證，因此共有三種不同的 APMG 授權 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 Practitioner」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 Practitioner 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 Practitioner」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，除可學習到如何協助企業導入 ISO20000 標準外，上完課並通過考試者，並可獲得由 APMG 正式頒發之 ISO20000 Practitioner 認證證書。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 1.5 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 21 PDU，可說是一舉數得。

三、課程目標：

- ◆ 學習 ISO20000 標準的架構、流程和需求。
- ◆ 學習到導入 ISO20000 的關鍵技術和人為因素考量、實際導入經驗分享。
- ◆ 理解 ISO20000 長期深遠的助益，包括充分掌握組織的服務和基礎架構，以及相關應用的管理等。
- ◆ 學習如何準備 APMG 的考試，以取得 2011 最新版的 ISO20000 Practitioner 國際認證。
- ◆ 取得 renew PMP 認證所需的 21 PDU。
- ◆ 取得邁向 ITIL Expert 認證所需的 1.5 積分。

四、課程特色：

資策會引進最新 2011 版本的官方授權國際認證課程，課程內容可增進學員對 ISO20000 的認知，提供實務經驗累積的 ISO20000 導入指南和做法，除了技術上的需求外，並特別注重推動組織改造的人為層面。經由學習並了解 ITIL 及 ISO20000，使學員能協助企業導入及管理 IT 服務流程，提升 IT 服務的效率及品質；進而能周詳的規劃導入的步驟和程序，目標是協助企業獲得 ISO20000：2011 認證。

五、適合對象：

- ◆ 企業中負責提供 IT 服務的各級相關人員，尤其是 IT 經理或顧問。
- ◆ 資訊服務業之從業人員、提供 IT 服務項目的廠商。
- ◆ 資訊部門的主管或管理者。對 IT 服務管理或 ISO20000 有興趣者。
- ◆ 有心取得 ISO20000 認證的單位。
- ◆ IT 組織中參與推動 ISO20000、ITIL 或 ISO9000 相關活動的成員。
- ◆ 想考取 2011 新版 ISO20000 Practitioner 國際認證、或取得 PDU 者。

六、參加條件：

- ◆ 參加課程不需特殊條件，但建議曾參加過 ITIL Foundation 或 ISO20000 Foundation 課程，或對 IT 服務管理的架構有一定程度的瞭解者。
- ◆ 欲參加認證考試者，必須具有 ITIL Foundation 或 ISO20000 Foundation 認證，並取得本課程的結業證書，始可報名 ISO20000 Practitioner 認證考試。

七、認證考試：

- ◆ 這門課程幫助學員準備 APMG 的正式考試、並取得 ISO20000 Practitioner 的 2011 新版國際認證。考試需另外報名，報名費用為 NT\$9,000 元。通過考試者，可由 APMG 正式頒發 ISO20000 Practitioner 國際證照。
- ◆ 本認證考試的方式原本為選擇及問答題各佔一半，但自 2012 年 3 月起，考試模式將改為「情境式選擇題」，考試時間為 3 小時，每次考試將會提供一個情境(Scenario)，並有四個主要問題(Question)、每個主要問題各有 20 個選項分數(Marks)，在總分 80 Marks 中答對其中 40 Marks 者，即可通過認證考試。(考試時可翻閱考試單位現場發的 ISO20000 part 1 條文，但不得翻閱其他資料)。

八、課程日期：

2012 年 **3** 月 **23** 日～**3** 月 **25** 日，週五～日，每日 9:30～12:30、13:30～16:30，計三天、18 小時。

九、上課地點：

- ◆ 資訊工業策進會 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附近，燦坤樓上）
- ◆ 上課地點與教室之確認，以上課通知函為主。

十、課程大綱：

- ◆ 第一天：
 - 理論探討：什麼是 ISO20000？其如何能協助企業解決當今所面臨的挑戰。
 - 理論探討：解釋每一個流程和其標準所需的要求，及如何達成。
 - 實作應用：研究案例的介紹和討論。
 - 考試準備：模擬考題演練。
- ◆ 第二天：

- 理論探討：解釋導入 ISO20000 的執行方針，著重於技術層面。
- 理論探討：解釋 ISO20000 認證的申請的範圍和資格。
- 實作應用：結合案例，討論認證的申請。
- 考試準備：模擬考題演練。

◆ 第三天：

- 理論探討：解釋 ISO20000 的導入和稽核的準備。
- 理論探討：標準與考試重點總複習。
- 考試準備：模擬筆試考題演練和檢討。

*課程執行單位保留調整課程內容與講師之權利

十一、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。依據工業局人才培訓專案規範，接受補助之學員須完整填具學員基本資料表，否則無法接受補助。

- ◆ 課程諮詢：(02)6631-6538 課程經理 王先生，或 E-mail：champion@iii.org.tw
- ◆ 報名確認：(02)6631-6535 洪小姐，或 E-mail：janeychung@iii.org.tw

十二、課程費用與繳費：

1. 本課程費用 NT\$33,000 元，費用含課程、餐點、原版教材、模擬考題（不含認證考試）。
2. 本課程可由工業局補助 40%，凡於 2012 年 3 月 9 日前完成報名並填寫繳費資料者，可享優惠價 NT\$**19,800** 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. 曾參加資策會「ISO20000 Foundation 認證班」之學員，可享額外 NT\$5,000 元折扣。
5. 欲同時報名認證考試者，需另付 NT\$9,000 認證費用，主辦單位將協助安排考試。
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。

十三、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. 本單位保留是否接受報名之權利。

十四、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。

十五、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。

經濟部工業局 資訊應用服務人才培訓計畫
『ISO2000 Practitioner 認證班』(2012/3/23開課) 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="text"/> - <input type="text"/>		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. 您是否願意接收定期 "培訓資訊" 通知? (1)<input type="checkbox"/>願意 (2)<input type="checkbox"/>不願意</p> <p>3. 您希望由何種方式接收"培訓資訊"(第 2 題選不願意者免填此題)? (1)<input type="checkbox"/>電子郵件 (2)<input type="checkbox"/>傳真 (3)<input type="checkbox"/>郵件</p> <p>4. 您是否知道工業局對本培訓班之補助? (1)<input type="checkbox"/>知道 (2)<input type="checkbox"/>不知道</p> <p>5. 您由何處獲得培訓招生消息?(可複選) (1)<input type="checkbox"/>同事或同業 (2)<input type="checkbox"/>親朋好友 (3)<input type="checkbox"/>公商團體 (4)<input type="checkbox"/>學校/政府公告 (5)<input type="checkbox"/>雜誌 (6)<input type="checkbox"/>報紙廣告 (7)<input type="checkbox"/>電視廣播 (8)<input type="checkbox"/>工業局網站 (9)<input type="checkbox"/>其他 (10)<input type="checkbox"/>由執行單位處獲得</p> <p>6. 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>						
備考	<p>本人同意本資料表得由工業局或其授權之專案管理單位於執行本計畫範圍內進行電腦處理。</p> <p>(接受補助之學員必須填寫完整資料並簽名, 否則無法接受補助) 本人簽名: _____</p>						
備註	<p>產業別對照表: 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 19,800 元 (3/9 前報名) <input type="checkbox"/>新台幣 33,000 元 (3/10 後報名) <input type="checkbox"/>新台幣 9,000 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 洪小姐收。確認電話(02)6631-6535