

Information Technology Infrastructure Library

ITIL

ISO 20000

資訊技術服務管理系列

認證及課程介紹



主辦單位： 財團法人資訊工業策進會

相關訊息：http://www.iiiedu.org.tw/ites/ITIL_Series.htm

ITIL 簡介

資訊技術基礎架構庫 (IT Infrastructure Library, ITIL) 是一套由英國政府的電腦和電信局 (CCTA, 現已納入英國政府商務部 OGC) 開發, 用於規範資訊技術服務管理的架構, 可利用流程將現有資源最佳化, 進而提昇資訊技術服務水準, 讓 IT 人員不再僅以技術面向來思考, 還要與商業目的相結合, 進而證明 IT 組織之於企業的價值。

傳統的 IT 只是擔任支援的角色, 現在的 IT 則是種服務。為了達到降低成本、增加生產力、提升服務品質的目標, ITIL 目前已在全球掀起一陣狂潮, 許多著名的跨國公司如 IBM、HP、Microsoft、P&G、HSBC 等, 都是 ITIL 的積極實踐者; 由於台灣產業正逐漸由技術導向轉為服務導向, 企業對於 IT 服務管理的需求也與日遽增, 因此目前國內包括宏碁、日月光、遠傳、中科院、環保署、國衛院、聯合醫院等單位, 都相繼導入 ITIL 概念, 對於將 IT 流程標準化且與商業同步、提升處理效率上, 有相當大的幫助。

為了因應快速發展變化的 IT 服務管理市場, OGC 於 2007 年 5 月推出最新的 ITIL Version 3.0 (以下簡稱為 ITIL V3), 以符合市場的實際需求。ITIL V3 與 V2 的主要差別, 在於引進服務生命週期 (Service Life Cycle) 模型, 並提供許多豐富的新資源, 讓 ITIL 不再只是提到「做什麼」, 而是明確說明「怎麼做」, 再加上加強與 COBIT、CMMI、6 Σ 等標準的結合、日益強大的核心框架、不斷增加的說明性解決方案等, 並讓企業可以根據自己的業務, 按需要設計實施適合自己的 ITIL 應用, 換句話說, 對於任何 IT 專業人員或機構來說, ITIL 將從「最好能擁有」升級到「必須要擁有」的地位, 進而影響整個 IT 產業。

在企業正式引進 ITIL V3 之前, 人員的教育訓練將是所有動作的第一步, 取得 ITIL 相關證照則是證明人員已瞭解 ITIL 內容的絕佳方式。資策會至今已開辦超過 50 班各式 ITIL / ISO20000 相關訓練, 包括 ITIL Practitioner、ITIL Manager、ISO20000 Consultant、ISO20000 Lead Auditor 等一系列進階認證課程、且協助眾多學員取得各級認證, 足證資策會已成為國內 ITIL 認證培訓的領導者。隨著 ITIL V3 的推出, 認證架構有了重大改變, 訓練及認證的需求也將大幅提昇, 未來資策會仍將秉持一貫的高規格要求, 陸續提供最新、最高品質的 ITIL V3 認證訓練, 以培訓國內之 IT 服務管理人才。

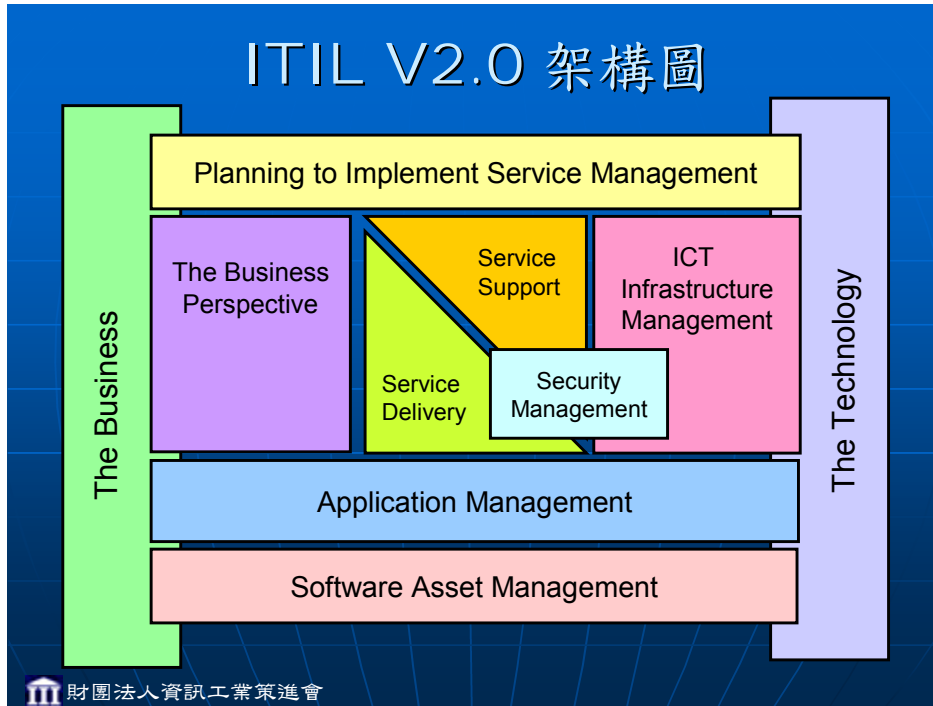
授權聲明

相較於 V2, ITIL V3 授課資格規定更加嚴格, 必須要取得官方 (APMG) 或其他認證單位之 ATO (Accredited Training Organizations) 的授權, 才可開辦訓練課程, 甚至其中多數認證都規定「必須參加過經授權的課程, 始可參加認證考試」! 因此, 慎選符合授權規定的訓練單位將非常重要, 未經授權的課程不但有侵權疑慮, 連教材是否符合考試方向、講師是否有足夠能力教課、學員能否順利參加考試, 都無法確認。資策會已取得 APMG 之 ATO: Quintica 的授權, 無論在開課資格、教材授權、講師培訓、認證考試上, 都完全符合 APMG 的規定, 可提供學員最佳的學習效果, 並且無後顧之憂的參加考試。(截至目前為止, 資策會學員於 ITIL v2 Foundation、v3 Foundation、v3 Foundation Bridge 都有傲視全國的通過率, 而國內已取得最高階 Manager 認證者更有超過三分之一都是資策會的學員)



ITIL V2 架構

ITIL V2 主要是由八本書（後增為十本）組成，其中核心的服務支援（Service Support）、服務遞送（Service Delivery）及安全管理（Security）是認證考試會考的部分（架構如下圖）。



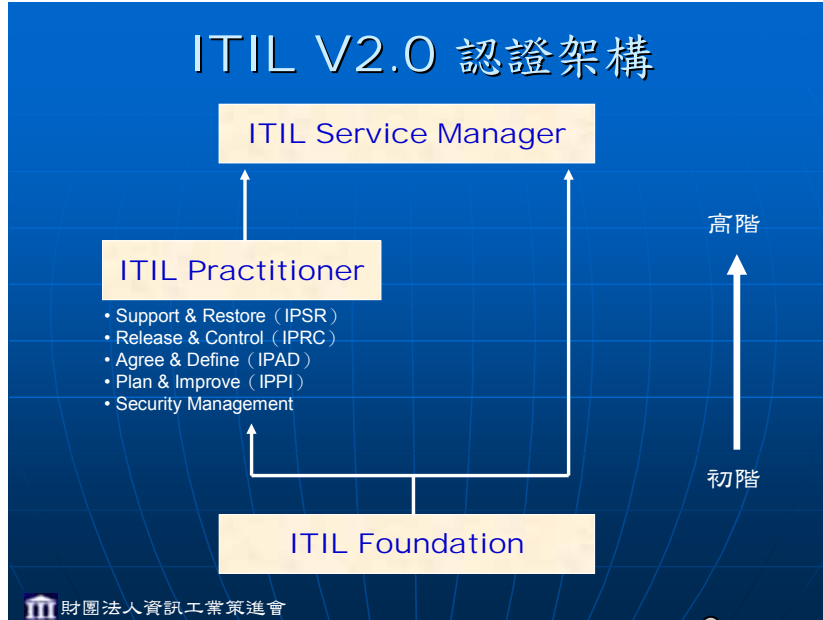
ITIL V3 架構

ITIL V3 是由五本書組成，其核心部分包括服務策略（Service Strategy）、服務設計（Service Design）、服務移轉（Service Transition）、服務運作（Service Operation）及服務持續改善（Continuous Service Improvement）等五大要素（各為一本書），其架構如下圖所示。



ITIL V2 認證體系

ITIL V2 的認證架構分為三層，分別為基礎的 Foundation、進階的 Practitioner（共有 5 種不同的進階認證）及最高階的 Manager 認證，必須先取得 Foundation 認證者，才可以往進階或高階的認證邁進。目前國內取得 ITIL V2 認證者，以 Foundation 認證佔多數，至於進階及高階認證，國內僅有少數人士取得（多數皆為資策會學員）。



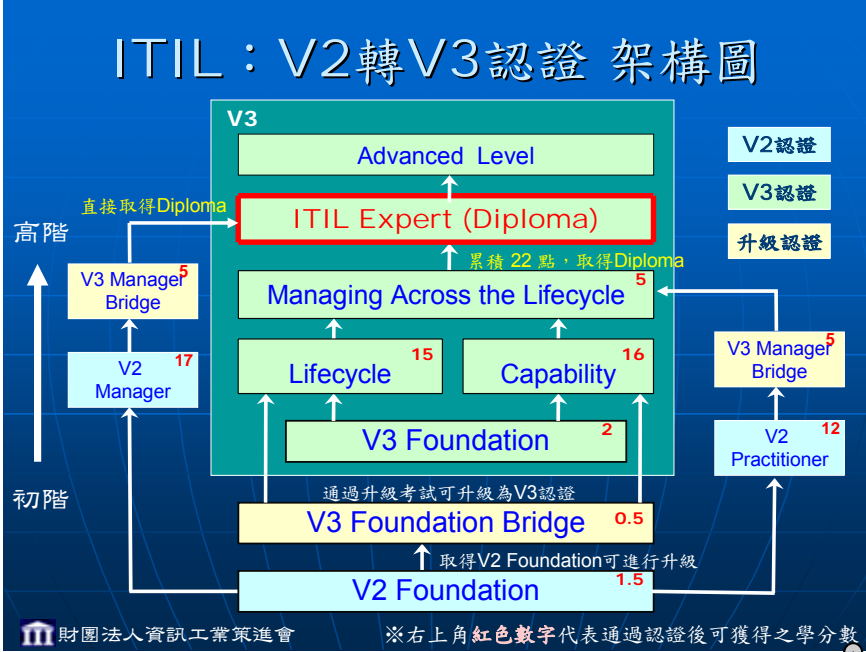
ITIL V3 認證體系

ITIL V3 的認證體系，採取「積分制」的計算方式，共有十多種新的 V3 課程及認證、各有一定的積分，累計滿 22 積分者，可取得「ITIL V3 Expert」資格（即之前的 Diploma，APMG 於 2007 年 11 月將名稱修正為 Expert）。V3 的進階認證是分成「Lifecycle」及「Capability」兩個模組，Lifecycle 模組有五種課程及認證、各 3 積分，Capability 模組則有四種課程及認證、各 4 積分；完成其中一個模組後，再通過 5 積分的「Managing Across the Lifecycle」認證，即可取得「Expert」資格（目前 V3 可取得的最高階認證）。



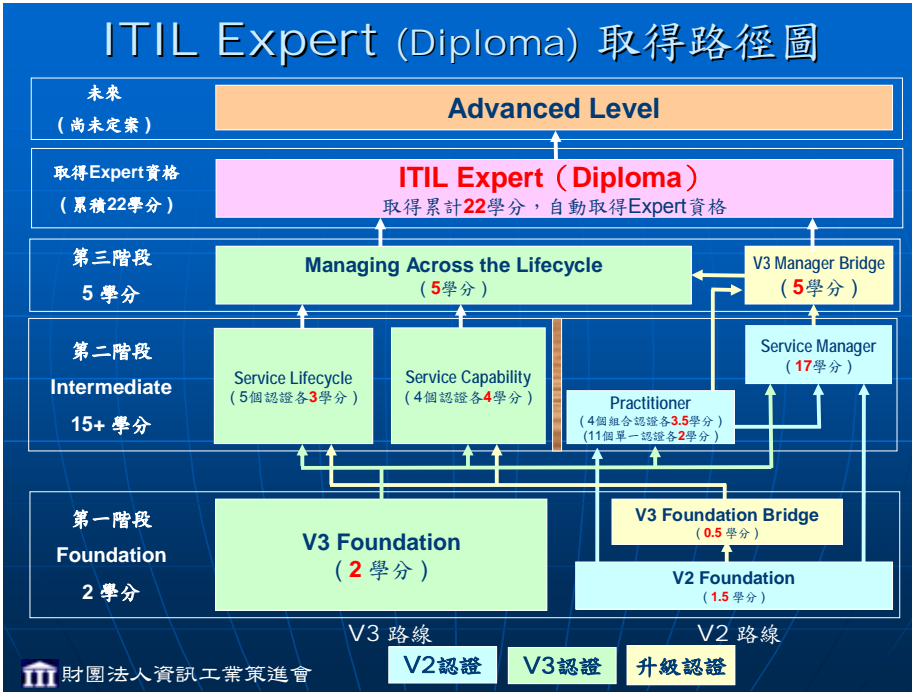
ITIL V2 認證升級方式

雖然 ITIL 已經 V3 已推出，但是已經取得 V2 版認證者，認證效力依舊是終生有效、不受改版影響；然而，若是有志朝 ITIL Expert 邁進者，還是需要進行 V2 轉 V3 的程序，才可參加 V3 進階認證。已取得 V2 認證者，可藉由 Bridge 課程及考試來升級為 V3 版認證、不需重新參與全程課程及考試；此外，每種 V2 認證都可抵換 V3 的積分，不會因認證改版而損失權益。



V3 Expert取得路徑圖

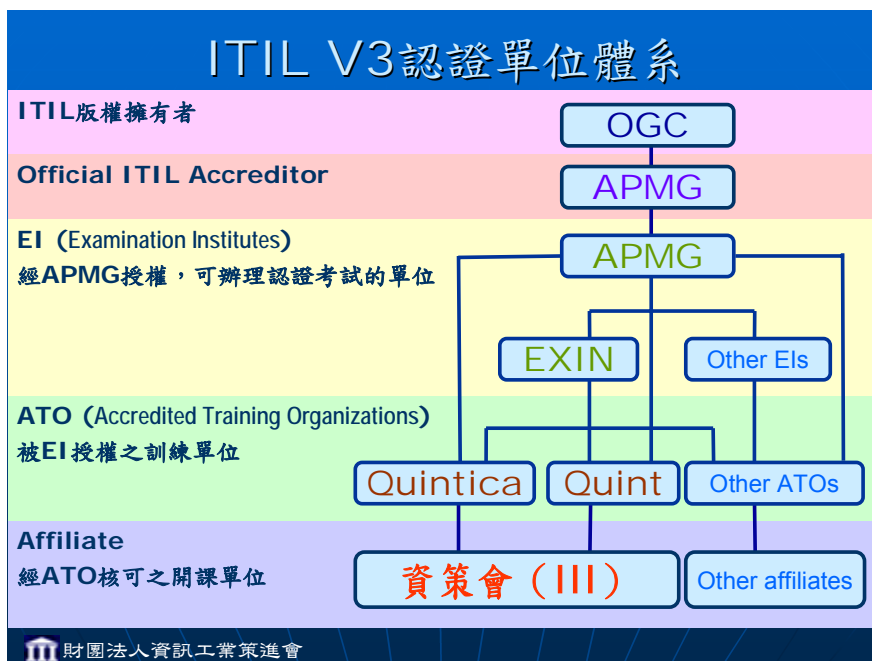
在官方 (APMG) 已公布的資料中，「ITIL Expert」是目前可取得的最高階 ITIL 資格，需累積 22 個積分始可取得，但是在取得 22 積分的過程中，達成的路徑不只一種，以下為資策會彙整出來的 ITIL Expert 取得路徑圖，可視自己的需求選擇適合的途徑。(無論選擇哪一條路徑，都必須先通過 V2 或 V3 的 Foundation 認證，才能繼續往進階認證邁進)



ITIL V3 認證單位體系

ITIL V3 的認證授權單位與 V2 不同，V2 的官方授權單位為「EXIN」及「ISEB」，V3 的授權單位則為「APM Group」(縮寫為 APMG)，但 APMG 亦有授權給其他認證考試單位(EI)，例如 EXIN、ISEB、LCS 等，這些 EI 都可以辦理 ITIL V3 的認證，並可分別授權給合格的訓練單位(ATO)或其所屬開課單位(Affiliate)辦理 ITIL 認證的相關訓練課程。

資策會的 V3 課程是與「Quintica」公司合作，Quintica 同時取得 APMG 和 EXIN 的授權，成為合格的開課單位，可辦理所有 V2 和 V3 的課程和認證，而資策會的每位講師都已經由 Quintica 審核，教材及開課資格也都符合規範；資策會 V2 的 Practitioner 認證，則是與另一家同為 APMG 和 EXIN 之授權訓練單位的「Quint」公司合作，亦皆為正式授權的課程，目的就是要給學員最佳的訓練效果，讓學員們能無後顧之憂的參加課程及考試。



ITIL V3 開課單位是否經授權之比較

開課單位	有經授權	未經授權
開課資格	經原廠 ATO 授權，確保品質	逕行開課可能被控侵權
開課成本	開課單位、講師、教材都需支付原廠授權費，成本很高	自編教材、不需支付原廠任何授權費用，成本很低
講師資格	每一位講師都需經 ATO 培訓、試講通過，才可正式上場	講師未經原廠認可，無法證明其專業程度及表達是否足夠
教材授權	教材經原廠審核通過，更能符合實際考試的需求	自行編寫教材、無人審核，無法證明內容是否偏離考試
認證考試	進階課程都規定需上過被授權的課程始可參加，上完課即可具備參加考試的資格	參加未經授權的課程，上完課有可能無法參加認證考試。
進階課程	可開辦所有進階課程，且原廠資深講師亦可支援授課	通常僅有能力開辦基礎課程，且無原廠講師支援
訊息取得	關於認證、課程、考試的最新訊息，都可由原廠提供	資訊僅能透過網路取得，無法得到最新最快的資訊

V2 及 V3 認證比較

雖然 ITIL V3 認證已經推出，但 ITIL V2 認證目前尚未結束，兩者處於並行的階段（V2 認證結束日期官方尚未公布，但不會早於 2008 年年底）。為了滿足 V2 及 V3 考生的需求，官方（APMG）在認證程序上也陸續做了一些調整，例如已取得 V2 Foundation 認證者，只要再參加一個 V3 Foundation Bridge 的升級課程及考試，即可將證書升級為 V3 版認證；已經取得 V2 Manager 認證者，只要再參加一個 V3 Manager Bridge 升級課程及考試，即可直接取得 ITIL V3 Expert 資格，不需另外參加任何 V3 認證考試；已考取 V3 Foundation 認證者，也同樣可以參加 V2 Manager 及 V2 Practitioner 認證，保留了較多彈性的空間。

由於 V3 的範圍更廣、內容更完整，認證難度相較於 V2 也較高，對於沒有 IT 管理基礎概念者（例如學生、社會新鮮人或非 IT 部門人員），先取得 V2 版 Foundation 認證、再透過升級考試來升級成 V3 認證，在認證取得上將是比較保險的作法；若在 IT 部門或相關產業有已兩年以上的工作經驗，則建議直接參加 V3 版課程，可省去參加兩次課程及考試的麻煩。

雖然 ITIL V3 已經推出，但是已經取得 V2 版認證者，認證效力依舊是終生有效、不受改版影響，且目前國內外導入 ITIL 的成功案例，皆仍是遵循 V2 版的規範，故對於已經導入 ITIL 的企業來說，V2 的認證及觀念仍具有實務上的價值。然而，若是有志朝 ITIL V3 Expert 邁進者，還是需要進行 V2 升級 V3 的程序，才可參加 V3 進階認證。

為了服務不同需求的學員，資策會將同步開辦 V2 及 V3 的認證課程，想取得認證者，可視自己的實際狀況及需求，選擇要直接參加 V3 Foundation 的考試、或先取得 V2 Foundation 認證後，再經由 V3 Foundation Bridge 的升級課程及認證來進行升級動作。

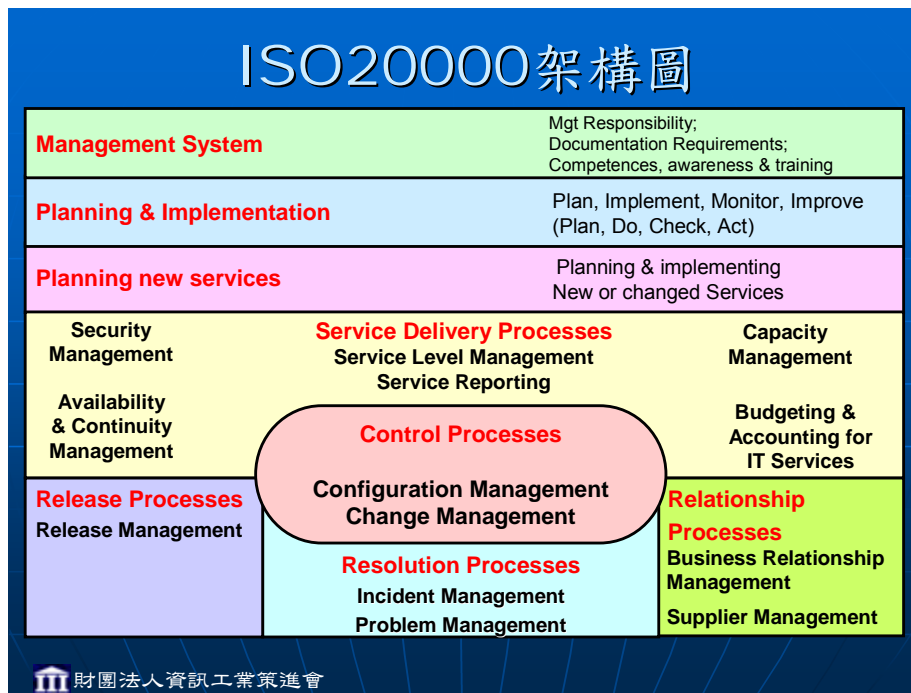
ITIL 認證改版常見問題

- ◆ ITIL V3 版推出後，V2 的認證會失效嗎？
答：不會。ITIL 認證都是終生有效的，不會失效或過期。
- ◆ ITIL V2 考試，最晚可以考到何時？
答：目前 APMG 尚未正式公告，但至少在 2008 年年底前都仍可參加考試。
- ◆ ITIL V3 版跟 V2 版，內容是否會互相抵觸？
答：不會。V2 與 V3 主要精神一脈相承，且 V2 版中的所有流程，都仍會出現在 V3 版中。
- ◆ ITIL V3 版及 V2 版的 Foundation 認證，考試內容及範圍會差很多嗎？
答：ITIL V2 版共有 10 本書，但認證考試只考「Service Delivery」、「Service Support」及「Security」這 3 本；V3 版濃縮為 5 本書，認證考試則是 5 本書都要考。
- ◆ 我之前考取的 V2 版的 Practitioner 或 Manager 認證，V3 版已無此認證名稱，是否白考了？
答：不會。V3 版的 ITIL 改為積分制，而 V2 版的各級認證皆可轉換一定的學分數，如此一來在取得 ITIL V3 Expert 的過程中將減輕不少負擔，不會因改版而造成權益損失。
- ◆ 我之前千辛萬苦取得 V2 最高階的 ITIL Manager 認證，是否白費心力？
答：不會。ITIL V3 的認證架構，要取得「ITIL Expert」是相當困難的，要湊足 22 積分，至少要上過 6~7 門課，並參加 6~7 次認證考試才可達成，在時間與金錢上都是一大負擔；已取得 V2 Manager 認證者，之後可參加一門「V3 Manager Bridge」課程，只要通過課程結束後的考試（5 積分），將可直接湊足 22 積分、取得 ITIL Expert 資格，這也將是所有取得 Expert 最高認證的路徑中，最快速的一條捷徑。

ISO20000 簡介

在 ITIL 廣泛被各國企業採用後，為了對 ITIL 的導入效益作有效的評估，OGC、英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 及相關團體，共同制定了以 ITIL 為核心的國際標準：BS15000，於 2000 年在全球最大的 ITIL 推動機構：IT 服務管理論壇 (IT Service Management Forum, itSMF) 正式發布，並於 2005 年 12 月正式通過成為 ISO20000 國際標準。

目前世界上有越來越多的企業開始採用 ISO20000 這一套綜合標準，由於它凝聚了大量實踐經驗，企業可藉由此標準來建立適合自己的「IT 服務管理」流程與方法，除可確保其所提供的服務符合客戶企業之需求，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。由於組織對 IT 服務成本及效益 (ROI) 日趨重視，未來 ISO20000 之導入可望成為組織將來挑選 IT 服務供應商之重要參考依據。



ISO20000 認證介紹

雖然 ISO20000 的標準是以企業或組織為稽核單位，但還是有一些以個人為頒發單位的 ISO20000 認證，可透過教育訓練及考試的方式來取得。ISO20000 相關個人認證主要可分為 Consultant（顧問）及 Auditor（稽核員）兩大體系，其中在 Consultant 認證方面，資策會於 2006 年率先開辦由 itSMF 授權的 ISO/IEC 20000 Consultant 認證課程，這是目前全球唯一的 ISO20000 Consultant 國際認證；而在 Auditor 方面，資策會則是與英國標準協會（BSI）合作，開辦 ISO20000 Lead Auditor 課程，提供不同需求的學員不同的選擇。

資策會 ITIL/ISO20000 課程特色

目前台灣有提供 ITIL 課程的培訓單位很多，為何要選擇資策會上課？

1. 課程授權：取得國外授權開辦 ITIL 各級訓練，課程、教材及講師資格皆符合規定。
2. 考試授權：取得國外授權辦理 ITIL 各級認證考試，並將協助學員辦理報名事宜。
3. 頂級師資：所有講師皆為取得 ITIL 最高階 Manager 認證、且教學經驗豐富的資深顧問。
4. 豐富經驗：已開辦超過 50 班 ITIL 相關課程，充分瞭解學員之需求並持續調整改善。
5. 案例研討：針對各級認證設計專屬的 workshop，讓學員透過分組討論充分活用 ITIL。
6. 完整課程：擁有全國最完整的 ITIL 相關系列課程，滿足學員 one-stop shopping 需求。
7. 認證成績：已協助近 400 位學員取得 ITIL 各級認證，人數及通過率都傲視全國。
8. 客觀中立：資策會本身沒有販售 ITIL 相關軟體或產品，不會有置入性行銷疑慮。
9. 舊生優惠：參加資策會 ITIL 課程的學員，報名進階課程均享有課程優惠價。
10. 小班教學：遵照 APMG 規定，每班人數限制在 25 人以內，以維護學員的上課品質。

資策會 師資陣容

資策會擁有多位 ITIL / ISO20000 資深講師，在相關產業有多年的實務經驗，教學及演講經驗亦相當豐富，不但每位講師都有經過原廠的訓練及授權，且擁有包括 ITIL Manager、ITIL Practitioner、ISO20000 Consultant、ISO20000 Lead Auditor 等各種高階認證，教學成果廣受學員好評；對於一些最高階的認證課程，資策會則將由國外邀請相關的高階顧問、並搭配國內的 ITIL Manager 講師進行共同教學，以提供最佳的教學品質。

資策會 認證成績

- ◆ 已有超過 300 名資策會學員，順利取得 ITIL V2 Foundation 認證，通過率超過 95%。
- ◆ 國內已取得 ITIL Practitioner 認證者，80% 以上來自資策會學員。
- ◆ 國內已取得 ITIL Manager 認證者，超過三分之一來自資策會學員。
- ◆ 國內已取得 ISO20000 Consultant 認證者，超過一半以上來自資策會學員。
- ◆ 學員陸續取得 ITIL V3 Foundation 證照，已有數十人通過認證、且持續增加中。
- ◆ 學員陸續取得 ITIL V3 Foundation Bridge 證照，已有數十人通過認證、且持續增加中。
- ◆ 資策會 ITIL 講師，每一位都有 ITIL Manager、ITIL V3 Foundation 及 ISO20000 認證，並經過 APMG 審核及註冊。

資策會ITIL/ISO20000 系列課程

ITIL V2.0 系列

課程名稱	課程時數	備註
ITIL Foundation 認證班	18	1.5 積分
ITIL Practitioner 認證班 (共 4 門課)	24	各 3.5 積分
ITIL Service Manager 認證班	72	17 積分

ITIL V3.0 系列

課程名稱	課程時數	備註
ITIL V3 Foundation 認證班	21	2 積分
ITIL V3 Foundation Bridge Course 升級課程	7	0.5 積分
ITIL V3 Manager Bridge Course 升級課程	28	5 積分
ITIL v3 Lifecycle Module (共 5 門課)	21	各 3 積分
ITIL v3 Capability Module (共 4 門課)	30	各 4 積分
Managing Across Lifecycle	30	5 積分

ISO20000 系列

課程名稱	課程時數	備註
ISO20000 Consultant：導入顧問認證班	18	21 PDU
ISO20000 Lead Auditor：主導稽核員認證班	40	

ITIL 實務應用課程

課程名稱	課程時數	備註
以 SLA 提昇組織之 ITSM 績效	12	
Apollo 13：ITIL 模擬實例演練課程	6	

★ 詳細資訊請參考以下網頁：http://www.iiiedu.org.tw/ites/ITIL_Series.htm

ITIL V2 Foundation 認證班

課程目標

本課程係依據 ITIL 的服務支援 (Service Support) 及服務執行 (Service Delivery) 所規範的各項原則，探討如何透過這些流程的應用以及瞭解流程彼此間之關係來達成 IT 服務管理。本認證為 ITIL 基礎認證，後續認證皆需以通過 Foundation 認證為參加條件。

適合對象

- 提供 IT 服務的各級相關人員、將轉任 IT 部門管理者之技術人員。
- 想了解 ITIL 架構、並取得 ITIL Foundation 認證者。

◆ 課程內容

- Introduction to IT Service Management (IT 服務管理介紹)
- Service Delivery (服務遞送)
 - ◆ Service Level Management (服務層管理)
 - ◆ Capacity Management (容量管理)
 - ◆ Financial Management (財務管理)
 - ◆ Availability Management (可用性管理)
 - ◆ IT Service Continuity Management (IT 服務連續管理)
 - ◆ IT Security Management (安全管理)
- Service Support (服務支援)
 - ◆ Configuration Management (組態管理)
 - ◆ Change Management (異動管理)
 - ◆ Release Management (上線管理)
 - ◆ Incident Management (意外管理)
 - ◆ Problem Management (問題管理)
 - ◆ Service Desk (服務櫃檯)

課程特色

- 正規課程外，並額外提供講師精心設計的 workshop 實作，讓學員更能活用 ITIL 理論。
- 提供模擬試題演練及逐題解說，讓學員能更容易考取認證。

課程費用

- 本課程費用 NT\$31,500 元，補助後學員自付額 NT\$18,900 元 (含稅)，費用含課程、餐點、原版教材。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享優惠價 18,000 元 (含稅)。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠。
- 2007 年 10 月起，同時報名 V3 Bridge 升級課程將有特惠專案 (請參考課程網頁)

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/ITV2F.htm>

ITIL Practitioner 認證班

~ Support & Restore ~

課程目標

本課程遵循 ITIL Practitioner 中的「Support and Restore」(IPSR) 認證，課程內容著重於 ITIL 中的 Incident、Problem Management 及 Service Desk，教導學員如何透過導入 ITIL 來提升服務品質、學習如何因應突發事件和問題、採取預防的措施，除協助學員取得 ITIL Practitioner：IPSR 認證外，上完課程並可取得 35PDUs。

適合對象

- IT 環境中與 Support and Restore 流程相關之參與人員。
- 想取得 ITIL Practitioner (IPSR) 認證或 PDU 者。

◆ 課程內容

- ITIL 重點相關觀念
- 相關流程的設計
- 針對 Service Desk 和 Incident 及 Problem Management 的特定任務
- 如何監督相關流程及訂定績效指標
- 如何產生相關管理報表及資訊
- 討論實際導入議題
- 實際案例演練
- 隨堂評量
- 考試準備及認證筆試 (有報名認證考試者才需參加)

課程特色

- 透過實際範例，增進學員對於整合 Service Desk 部門，以及 Incident、Problem Management 流程的瞭解。
- 強調 ITIL 整體的重點概念，特別著重 Service Desk、Incident 及 Problem 的實際應用。
- 首度引進以中文授課的 ITIL Practitioner 認證課程，溝通不再是障礙。
- 本課程學員，可由 Quint Wellington Redwood 核發 35PDUs。

課程費用

- 本課程費用 NT\$41,000 元，補助後學員自付額 NT\$33,000 元 (含稅)，費用含課程、餐點、原版授權教材。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享特惠價 NT\$32,000 元 (含稅)。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠 (歡迎洽談企業包班事宜)。
- 欲一併報名認證考試者，需加付 NT\$8,500 元認證考試費用 (含手續費，並額外提供 3 小時總複習課程)。

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/IPSR.htm>

ITIL Practitioner 認證班

~ Release & Control ~

課程目標

本課程遵循 ITIL Practitioner 中的「Release and Control」(IPRC) 認證，課程內容著重於 ITIL 中的 Configuration、Change 及 Release Management，教導學員如何透過導入 ITIL 來提升服務品質、學習如何因應突發事件和問題、採取預防的措施，除協助學員取得 ITIL Practitioner：IPRC 認證外，上完課程並可取得 35PDUs。

適合對象

- IT 環境中與 Release and Control 流程相關之參與人員。
- 想取得 ITIL Practitioner (IPRC) 認證或 PDU 者。

◆ 課程內容

- ITIL 重點相關觀念
- 相關流程的設計
- 針對 Configuration、Change 及 Release Management 的特定任務
- 如何監督相關流程及訂定績效指標
- 如何產生相關管理報表及資訊
- 討論實際導入議題
- 實際案例演練
- 隨堂評量
- 考試準備及認證筆試 (有報名認證考試者才需參加)

課程特色

- 透過實際範例，增進學員對於整合 Configuration、Change 及 Release Management 流程的瞭解。
- 強調 ITIL 整體的重點概念，特別著重 Configuration、Change 及 Release 的實際應用。
- 首度引進以中文授課的 ITIL Practitioner 認證課程，溝通不再是障礙。
- 本課程學員，可由 Quint Wellington Redwood 核發 35PDUs。

課程費用

- 本課程費用 NT\$41,000 元，補助後學員自付額 NT\$33,000 元 (含稅)，費用含課程、餐點、原版授權教材。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享特惠價 NT\$32,000 元 (含稅)。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠 (歡迎洽談企業包班事宜)。
- 欲一併報名認證考試者，需加付 NT\$8,500 元認證考試費用 (含手續費，並額外提供 3 小時總複習課程)。

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/IPRC.htm>

ITIL Practitioner 認證班

~ Agree & Define ~

課程目標

本課程遵循 ITIL Practitioner 中的「Agree and Define」(IPAD) 認證，課程內容著重於 ITIL 中的 Service Level Management 及 Financial Management，教導學員如何透過導入 ITIL best practices 來提升服務品質，除協助學員取得 ITIL Practitioner：IPAD 認證外，上完課程並可取得 35PDUs。

適合對象

- IT 環境中與 Agree and Define 流程相關之參與人員。
- 想取得 ITIL Practitioner (IPAD) 認證或 PDU 者。

◆ 課程內容

- ITIL 重點相關觀念
- 相關流程的設計
- 針對 Service Level Management 及 Financial Management 的特定任務
- 如何監督相關流程及訂定績效指標
- 如何產生相關管理報表及資訊
- 討論實際導入議題
- 實際案例演練
- 隨堂評量
- 考試準備及認證筆試 (有報名認證考試者才需參加)

課程特色

- 透過實際範例，增進學員對於 Service Level 及 Financial Management 流程的瞭解。
- 強調 ITIL 整體的重點概念，特別著重 Service Level 及 Financial Management 的實際應用。
- 首度引進以中文授課的 ITIL Practitioner 認證課程，溝通不再是障礙。
- 本課程學員，可由 Quint Wellington Redwood 核發 35PDUs。

課程費用

- 本課程費用 NT\$41,000 元，補助後學員自付額 NT\$33,000 元 (含稅)，費用含課程、餐點、原版授權教材。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享特惠價 NT\$32,000 元 (含稅)。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠 (歡迎洽談企業包班事宜)。
- 欲一併報名認證考試者，需加付 NT\$8,500 元認證考試費用 (含手續費，並額外提供 3 小時總複習課程)。

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/IPAD.htm>

ITIL Practitioner 認證班

~ Plan & Improve ~

課程目標

本課程遵循 ITIL Practitioner 中的「Plan and Improve」(IPPI) 認證，課程內容著重於 ITIL 中的 Availability、Capacity 及 IT Service Continuity Management，教導學員如何透過導入 ITIL best practices 來提升服務品質，除協助學員取得 ITIL Practitioner：IPPI 認證外，上完課程並可取得 35PDUs。

適合對象

- IT 環境中與 Plan and Improve 流程相關之參與人員。
- 想取得 ITIL Practitioner (IPPI) 認證或 PDU 者。

◆ 課程內容

- ITIL 重點相關觀念
- 相關流程的設計
- 針對 Availability、Capacity 及 IT Service Continuity Management 的特定任務
- 如何監督相關流程及訂定績效指標
- 如何產生相關管理報表及資訊
- 討論實際導入議題
- 實際案例演練
- 隨堂評量
- 考試準備及認證筆試 (有報名認證考試者才需參加)

課程特色

- 透過實際範例，增進學員對於 Availability、Capacity 及 IT Service Continuity Management 流程的瞭解。
- 強調 ITIL 整體的重點概念，特別著重 Availability、Capacity 及 ITSCM 的實際應用。
- 首度引進以中文授課的 ITIL Practitioner 認證課程，溝通不再是障礙。
- 本課程學員，可由 Quint Wellington Redwood 核發 35PDUs。

課程費用

- 本課程費用 NT\$41,000 元，補助後學員自付額 NT\$33,000 元 (含稅)，費用含課程、餐點、原版授權教材。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享特惠價 NT\$32,000 元 (含稅)。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠 (歡迎洽談企業包班事宜)。
- 欲一併報名認證考試者，需加付 NT\$8,500 元認證考試費用 (含手續費，並額外提供 3 小時總複習課程)。

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/IPPI.htm>

ITIL Service Manager 認證班

課程目標

在本課程中，學員將經過系統的研習，學會如何應用、管理和分析 ITIL 的各個流程，藉由大量案例研究、練習以及課後作業，掌握一個成功 IT 服務管理經理人所必備的技能，並理解 ITIL 最佳實踐流程和方法論。這些技能和方法論將幫助學員有效實施 IT 服務，並獲得通過 ITIL 認證最高級別證書：Manager's Certificate in IT Service Management 的能力。

為了讓更多人能加入高階認證的行列，資策會與國外的 ATO (Quintica) 極力爭取、並經過嚴格的師資培訓，終於成功取得 ATO 之正式授權，未來可在台灣地區開辦「全中文授課」的 ITIL Manager 認證課程，此乃國內 ITIL 高階認證的創舉，可讓更多 IT 經理人共襄盛舉。

適合對象

- 從事 IT 服務管理的主管及顧問。
- 必須通過 ITIL Foundation 認證、具 5 年以上相關經驗及 2 年以上 IT 管理或諮詢經驗。
- 具備專案管理、問題分析經驗、良好的人際溝通能力及相當之英文能力。

◆ 課程日期

本課程將分成四階段進行：

- 第一階段 (Module I - Service Delivery)：30 小時
- 第二階段 (Module II - Service Support)：30 小時
- 第三階段 (考前總複習)：6 小時
- 第四階段 (認證考試)：兩科各 3 小時

◆ 認證考試

- 考試包括 Service Support 和 Service Delivery 兩部分內容。學員在順利通過 In-Course Assessment 並且在筆試中每部分內容達到正確率 50% 以上，即可取得認證。

課程特色

- 首度取得國外 ATO 授權，於台灣開辦全中文授課的 ITIL Service Manager 高階課程。
- 每位講師都經過嚴格篩選及訓練，除本身具備 ITIL Manager 認證、教學及實務經驗豐富外，並由國外講師來台進行講師培訓並通過審核，始可正式上台，絕對品質保證。
- 本課程的教材、書籍、模擬試題等課程資料皆為 ATO 原廠授權，上完課並通過講師之評量，將可獲得參加 ITIL Manager 認證考試的資格。
- 除既定的課程外，資策會並將額外提供 2 次課程總複習，全程由 ITIL Manager 顧問協助引導、答覆並討論關於考試的內容及認證相關問題，全力協助學員順利通過認證。

課程費用

- 本課程原價 160,000 元，費用含課程、餐點、書籍、原版教材、認證考試，凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享優惠價 NT\$136,000 元 (含稅)。
- 曾參加資策會開辦之 V2 或 V3 Foundation 課程之學員，可享 150,000 的舊生價，凡於優惠期限前完成報名與繳費之舊生，可再享特惠價 NT\$126,000 元 (含稅)。
- 特別優惠：其中 Service Delivery 單元 (原價 70,000 元)，工業局另補助 40%，以上費用將可再享額外有 NT\$28,000 元的折扣。

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/ITSM.htm>

ITIL V3 Foundation 認證班

課程目標

- 明瞭 ITIL V3 的基本概念、專有名詞及建置目的
- 熟悉資訊服務管理中的角色、過程以及關鍵流程的組成要件
- 熟悉服務策略、服務設計、服務運作、服務移轉及服務持續改善的概念
- 輔導學員通過 ITIL V3 Foundation 認證考試

適合對象

- 提供 IT 服務的各級相關人員及其主管。
- 想了解 ITIL V3 架構、並取得 ITIL V3 Foundation 認證者。

◆ 課程內容

- Module 1 :
 - ITIL Qualification Scheme (ITIL 認證架構說明)
 - Service Management as a Practice (資訊服務管理實作)
 - Generic Concepts & Definitions (基本概念及定義)
 - Service Lifecycle (服務生命週期)
 - Role Definitions (角色定義)
 - Technology & Architecture (資訊技術及資訊架構)
- Module 2 : Service Strategy (服務策略)
- Module 3 : Service Design (服務設計)
- Module 4 : Service Transition (服務移轉)
- Module 5 : Service Operations (服務運作)
- Module 6 : Continuous Service Improvement (服務持續改善)
- Module 7 : Mock Exam (模擬考試)

課程費用

- 本課程費用 NT\$38,000 元，補助後學員自付額 NT\$22,800 元 (含稅)，費用含課程、餐點、原版教材 (不含認證考試)。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享特惠價 NT\$22,000 元 (含稅)。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠 (歡迎洽談企業包班事宜)。
- 欲一併報名 APMG 認證考試者，需加付 NT\$4,500 元認證考試費用。

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/ITV3F.htm>

ITIL V3 Foundation Bridge

◆ 課程目標

- 明瞭 ITIL V3 的基本概念、專有名詞，以及 ITIL V3 與 V2 的差異之處。
- 輔導學員通過 ITIL V2 to V3 之升級考試，進而取得 ITIL V3 證書。

◆ 適合對象

- 提供 IT 服務的各級相關人員及其主管。
- 想了解 ITIL V3 架構、並取得 ITIL V3 認證者。

◆ 報名資格

- 報名課程不需特別資格，但需有 ITIL V2 的基礎。
- 欲報名升級考試者，需具備 ITIL Foundation 認證（請提供證書或考試證明之影本）。

◆ 課程內容

- Service Management as a Practice（資訊服務管理實作）
- Service Lifecycle（服務生命週期）
- Key Principles and Models（關鍵原理及模型）
- Generic Concepts（基本概念及定義）
- Selected Process, Roles and Functions（流程、角色及功能）
- Technology & Architecture（資訊技術及資訊架構）
- ITIL Qualification Scheme（ITIL 認證架構說明）
- Mock Exam（模擬考試）

◆ 報名注意事項

- 已考取 ITIL V2 Foundation 認證者，再參加本升級課程、並通過認證考試，即可直接升級為 V3 認證，並可參加後續 V3 進階考試，不需重上三天的課程及重新考試。
- 有上過 ITIL V2 Foundation 課程、但尚未取得認證資格者，需重新參加三天課程並重新考試。

◆ 課程費用

- 本課程費用 NT\$13,000 元，補助後學員自付額 NT\$7,800 元（含稅），費用含課程、餐點、原版教材（不含認證考試）。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享特惠價 NT\$7,200 元（含稅）。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠（歡迎洽談企業包班事宜）。
- 舊生優惠：曾參加資策會 ITIL V2 Foundation 課程的學員，可另有 1000 元優惠。
- 欲一併報名認證考試者，需加付 NT\$3,500 元認證考試費用。
- 自 2007 年 10 月起，同時報名 V2 Foundation 及 V3 升級課程者，將有特惠專案（請參考課程網頁）

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/ITV3FB.htm>

ITIL V3 Manager Bridge

◆ 課程目標

- 透過大量分組練習及任務指派，協助學員徹底瞭解 ITIL V3 各環節及與 V2 的比較，並能充分加以活用。
- 輔導學員通過 ITIL V2 to V3 之升級考試，進而取得 ITIL V3 Expert 資格。

◆ 適合對象

- 從事 IT 服務管理的高階主管及顧問。
- 已經具有 ITIL Manager 認證，想升級並取得 ITIL V3 Expert 者。

◆ 報名資格

- 必須已取得 ITIL Manager 認證者，始可報名參加。

◆ 課程內容

- Part 1 : New at ITIL v3
 - Introduction (ITIL V3 基礎介紹)
 - Service Management as a Practice (資訊服務管理實作)
 - The Service Lifecycle (服務生命週期)
 - Generic Concepts and Definitions (基本概念及定義)
 - Key Principles and Models (關鍵原理及模型)
 - Continuous Service Improvement (服務持續改善)
 - Processes and Functions (流程及功能)
 - Roles and Organization (角色及組織)
 - Technology and Architecture (資訊技術及資訊架構)
 - Implementation Considerations (導入注意事項)
 - Complementary Industry Guidance (互補的產業指引)
 - Mock Exam (模擬考試)
- Part 2 : Significant Changes at ITIL v3
 - Generic Concepts (基本概念)
 - Processes (流程)

◆ 課程費用

- 本課程價格 NT\$120,000 元，補助後學員自付額 NT\$72,000 (含稅)，費用含課程、餐點、原廠授權教材、認證考試。
- 凡於優惠期限前完成報名與繳費者，可再享特惠價 NT\$68,000 元 (含稅)。

課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/ITV3MB.htm>

ISO20000 Consultant 導入顧問認證班

課程目標

- 學習 ISO20000 標準的架構、流程、需求並分享導入實際經驗。
- 學習導入 ISO20000 的關鍵技術和人為因素考量。
- 如何準備 itSMF 的考試，以取得由 itSMF 頒發之 ISO20000 顧問認證。
- 上完課程（不需考試），即可取得 21PDUs。

適合對象

- 企業中負責提供 IT 服務的各級相關人員及其主管。
- IT 組織中參與推動 ISO20000、ITIL 或 ISO9000 相關活動的成員。
- 想取得 ISO20000 Consultant 認證或 PDU 者。

◆ 課程內容

◆ 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。

課程費用

- 本課程費用 NT\$31,500 元，補助後學員自付額 NT\$23,400 元（含稅），費用含課程、餐點、原版教材。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享優惠價 NT\$22,000 元（含稅）。
- 如欲同時報名認證考試，需另支付 NT\$9,000 的認證考試費用。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠。
- 本課程學員，可由 Quint Wellington Redwood 核發 21PDUs。

◆ 課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/ISO20K.htm>

ISO20000 Lead Auditor 主導稽核員認證班

課程目標

本學員可運用於課程中所學到之標準、活動和基本要求，來掌握具體執行程序和標準，並了解對該系統進行檢查和稽核的方法，以及製作報告的技巧。上完課並通過考試者，將授予 ISO20000 Lead Auditor 主導稽核員國際證照，取得國際證照除了可強化個人競爭力外，更有助於提升企業組織之 IT 服務之能力與等級，代表該企業擁有國際性之 IT 服務標準之專業人才。

適合對象

- 已建立（或將建立）一套符合 BS15000 / ISO 20000 標準之 IT 服務管理系統的企業
- 欲加強稽核技巧及了解最新國際稽核新知之 IT 服務管理人員
- 組織中欲瞭解 BS15000/ ISO20000 標準規範、知識應用及取得國際專業個人證照者
- 負責提供 IT 相關服務的之管理人員或資訊諮詢顧問

◆ 課程內容

- 第一天
 - ◆ Module 1 : Introductions - 介紹
 - ◆ Module 2 : Fundamentals of IT Service Management - IT 服務管理之基礎觀念
 - ◆ Module 3 : BS 15000 / ISO 20000 Clause Introduction - 條款介紹
- 第二天
 - ◆ Module 3 : BS15000 / ISO 20000 Clause Introduction (Cont') - 條款介紹（續）
- 第三天
 - ◆ Module 4 : BS15000 / ISO20000 Audit - BS15000 / ISO20000 稽核
- 第四天
 - ◆ Module 5 : Planning the Audit Stages 1 and 2 - 規劃稽核行程（階段 1 與階段 2）
- 第五天
 - ◆ Module 6 : Audit Execution - 執行稽核
 - ◆ 課程回顧及測驗

課程費用

- 本課程價格 NT\$52,000 元（含稅），費用含課程、餐點、教材、認證考試。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享優惠價 NT\$46,800 元（含稅）。

◆ 課程詳細資訊

- 請參考以下網址：http://www.iiiedu.org.tw/ites/ISO20K_LA.htm

以 SLA 提昇組織之 ITSM 績效

◆ 課程目標

本課程將在 ISO/IEC 20000 ITSM 標準架構上，討論如何訂定 Service Level Agreement，並在 SLA 的基礎上，討論 SLA 和其他資訊科技服務管理活動上的關係，包括如何在 SLA 基礎上規劃資訊科技服務所需的資源（Capacity、Availability 和 Continuity）、建構符合 SLA 要求的事件管理（Incident）方法、如何不因為變更（Change）或上線發行（Release）活動，影響 SLA 的達成等議題。完成本訓練課程後，受訓學員將具備規劃利用 ISO/IEC 20000 及 ITIL 的能力，使資訊科技服務得以在系統化的框架下，逐步提昇服務品質，降低資訊科技服務成本。

◆ 適合對象

- 提供 IT 服務的各級相關人員及其主管。
- 具 ITIL 基礎知識、想對 SLA 進行進一步瞭解者。
- 有意導入 ISO/IEC 20000 ITSM 的組織。

◆ 課程內容

- ◆ 管理期望與服務水準協議（Managing Expectation & SLA）：
 - 包括來自組織的期望、資訊部門的期望及顧客期望。
- ◆ 服務目錄（Service Catalogue）
- ◆ 如何準備服務水準協議：
 - 包括討論服務水準協議的內容、定義程序及方法。
- ◆ 委外方及服務提供方，如何訂定服務水準協議。
- ◆ 服務水準協議與其他相關活動間的關聯：
 - 服務水準協議和服務支援程序間的關聯。
 - 服務水準協議和事件管理的關係。
 - 服務水準協議和上線發行（Release）活動的關係。
 - 服務水準協議和資源規劃與管理的關係。
 - 服務水準協議和服務成本管理的關係。
- ◆ 如何使用服務績效及品質報表，管理及改善資訊科技服務品質。

◆ 課程費用

- 本課程費用 NT\$10,500 元，補助後學員自付額 NT\$6,300 元（含稅），費用含課程、講義、餐點。
- 凡於優惠期限前完成報名繳費者，可享特惠價 NT\$6,000 元（含稅）。
- 團報優惠：三人團報可打 95 折、五人團報可打 9 折優惠（歡迎洽談企業包班事宜）。

◆ 課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/SLA.htm>

Apollo 13 : ITIL 模擬實例演練課程

課程目標

完成本課程的學員，將可：

- 對 ITIL 理論有更進一步的理解，知道如何將理論活用到其他的環境中。
- 了解各流程間的相互關係。
- 學習優良的設計可以強化服務部門的表現。
- 學習如何合作和如何改進工作流程。
- 發掘本身工作環境中需加以改善的地方。

適合對象

- 負責管理、實施和身為 ITIL 流程諮詢的人員。
- 提供 IT 服務的各級相關人員及其主管。
- 對 ITIL 在實務案例的應用有興趣者。

◆ 課程內容

團體演練，由 8-12 位學員一組，扮演休士頓管制中心成員。這一組管控人員將經歷任務的 4 個階段，面對各種的事件及狀況。在每一個回合，小組成員將採取以下步驟：

- 設計流程 (designing the process)
- 模擬演練 (running the simulation)
- 事件回應 (reflecting)
- 事件報告 (reporting)

在遊戲模擬中，地面工作人員及太空人必須運用 ITIL 各種程序來解決所面對的問題。大家的共同任務就是：將殘破的太空梭及太空人，平安的帶回地面。在完成任務的過程中，你和你的同儕將學習並經歷到 ITIL 最佳實踐解決方案的優點。

課程費用

- 本課程為全程英文授課，講師由國外聘請，課程為期 1 天，學費每人 NT\$18,000 元。

課程報名

- 由於本課程的學員必須有 ITIL Foundation 的基礎、講師由國外專程前來授課、且課程價格較高，因此主辦單位並不進行公開招生，而是以「登記制」方式進行，當登記、詢問者達到一定人數，再排定開課時間、並個別通知曾經登記的學員。
- 若您有興趣參與本課程，可 email 給課程承辦人進行登記：champion@iii.org.tw。

◆ 課程詳細資訊

- 請參考以下網址：<http://www.iiiedu.org.tw/ites/Apollo.htm>

課程報名資訊

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，燦坤樓上）

報名方式

請以傳真方式報名（報名表請至各課程網頁下載），報名傳真專線：(02)6638-9638

報名確認：(02)2708-9215 轉 8241 洪小姐，或 E-mail：yc9302@server.iii.org.tw

課程諮詢：(02)2708-9215 轉 8214 王先生，或 E-mail：champion@iii.org.tw

繳費方式

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

報名確認與取消

- 已完成報名與繳費之學員，課程主辦單位將於開課前以 E-mail 方式寄發上課通知函，而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。
- 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，先扣除原版教材費用後，再退還其餘上課費用之二分之一；上課逾總時數三分之一，則不退費。
- 如遇不可抗拒之因素，課程主辦單位保留修訂課程日期及取消課程的權利。

結業證書

參與課程之學員，依課程相關規定學習期滿後由資訊工業策進會核發結業證書。依本會教育訓練課程規定：18 小時(含)以上課程，結業時由本會核發結業證書，但缺課達五分之一者不發結業證書。

上課及認證考試資格

- ITIL V2 Foundation、ITIL V3 Foundation 認證：無特殊認證資格限制
- ITIL Practitioner 認證：上課不需特殊條件，但須取得 ITIL Foundation 證書、具有相關經驗、且參加過 ITIL Practitioner 課程並通過上課老師評量核可者，始可參加認證考試。
- ITIL Manager 認證：上課不需特殊條件，但須取得 ITIL Foundation 證書，具五年以上相關經驗及兩年以上 IT 管理或諮詢經驗、且參加過 ITIL Service Manager 課程並通過上課老師評量核可者，始可參加認證考試。
- ISO20000 Consultant 認證：上課不需特殊條件，但須取得 ITIL Foundation 證書、且參加過 ISO20000 Consultant 課程並通過上課老師評量核可者，始可參加認證考試。
- ITIL V3 Foundation Bridge 認證：上課不需特殊條件，但須取得 V2 版 ITIL Foundation 證書者，始可參加認證考試。
- ITIL V3 Manager Bridge 認證：須取得 V2 版 ITIL Manager 證書者，始可參加認證考試。

企業包班訊息

資策會ITIL / ISO20000 系列課程，提供客製化的包班服務，滿足各種客戶不同的需求，包括：不同的訓練目標與難度（例如單純基本認知、具備實務工作技能、或通過認證考試等）、不同的上課模式（例如單純演講、演講加討論、或案例模擬研討等方式）、不同的教材（原廠授權教材或講師自編教材）、不同的上課地點（包含台北市或其他縣市，使用資策會教室、或客戶本身場地）等。我們提供優秀的講師群以及貼心的客戶服務，為您設計出量身訂做的訓練服務，徹底滿足企業的需求。

校園優惠方案

資策會提供校園ITIL訓練優惠方案，針對學校的學生、老師及職員，以優惠的價格，深入淺出的教學方式，搭配精編的中文教材，讓實務經驗較為缺乏的校園人士，也能輕鬆的踏進IT服務管理的領域，期能使校園內所學的知識能更貼近業界實務，並協助學員考取證照，為個人職涯加分。

針對企業包班及校園方案有興趣者，
請洽：(02)2708-9215#8296，林組長