

資策會 IT服務管理(ITSM)系列課程

IT部門服務水準協議 (SLA)架構與建立

參加本課程可取得 **PMP** 所需的 **12 PDU** !
2012/6/12 開課，**5/29** 前報名享特價!



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/SLA.htm>

一、課程緣起：

為什麼要建立服務水準協議(SLA)？建立服務水準協議，不只是完成一份文件，它是一個工具，也是一個過程，它使存在文件中的各方能夠參與並互動，進而達成協議、建立關係，如果沒有服務水準協議，服務提供者與服務需求者（客戶）雙方將無法就所要提供及執行的服務達成有效的共識，難免衍生許多服務執行與管理的爭議，進而影響服務提供者與客戶間業務目標的達成。

因此，服務水準協議是一個可以協助服務提供者和客戶，有效管理彼此對於服務內容與服務水準期望的一個極佳工具，它可以幫助企業建立溝通管道與溝通計劃、建立一致性並減少衝突，並以客觀的方法量測服務的效能。

服務水準協議能夠幫助客戶與服務提供者雙方達成雙贏，並且滿足彼此在企業目標的達成。近年來服務水準協議已廣為各行各業接受，也包括了 IT 服務。對於企業有意要導入各種 IT 服務管理架構（例如 ITIL、COBIT、ISO20000 等），服務水準協議是服務水準管理的重要基礎之一。所有 IT 服務計畫及作業，都是根基於服務水準協議上逐步展開和持續改善，因此明確、量化的服務水準協議，將是提昇 IT 服務管理品質及績效的第一步。

有鑑於國內許多 IT 部門的主管，對於服務水準協議的架構與建立尚無深入的了解，資策會特別規劃「IT 部門的服務水準協議(SLA)架構與建立」實務訓練課程，內容包括服務水準協議與 IT 服務管理（ITSM）的理論架構、個案探討及實作練習，透過兼具理論與實務的課程內容，以精心設計的 workshop 來協助學員，了解如何建立 SLA，並透過良好的 SLA 內容及完整 SLA 架構的建立，來提昇 IT 服務水準、進行期望管理，並與客戶建立良好的關係。

對於已具有專案管理師（PMP）認證者，參加本課程者將可取得由 PMI 核發的 12 PDU，可說是一舉兩得。

二、課程目標：

本課程內容包括理論架構、個案探討及實作練習，透過兼具理論與實務的課程內容，以精心設計的 workshop 來協助學員，了解如何建立服務水準協議（SLA），並透過良好的 SLA 內容及完整 SLA 架構的建立，來提昇 IT 服務水準、進行期望管理，並與客戶建立良好的關係。

三、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 內容與架構的建立進行更深入瞭解者。
- ◆ 想瞭解如何透過良好的 SLA 內容與架構，來提昇組織之 IT 服務管理績效者。
- ◆ 想取得 PMI 核發的 PDU 點數者。

四、課程講師：

本課程講師為實務經驗豐富之 IT 部門資深主管，專長領域包括資訊服務管理(IT Service Management)、IT Infrastructure、網路與專案管理等，擁有包括 ITIL V3 Expert、ITIL V2 Service Manager、ISO20000 Lead Auditor、CCIE、CCDP、CCNP、CCNA、MCSE、MCSA、6-Sigma 等多種 IT 相關的國際認證，並已取得所有 ITIL V3 進階認證（包含 Lifecycle 及 Capability 模組中的每一門認證），為國內唯一取得 ITIL V3 全部認證、且兼具多年 IT 實務經驗的頂尖菁英。

五、課程日期：

2012 年 **6** 月 **12** 日～**6** 月 **13** 日（週二、三），每日 9:30～12:30、13:30～16:30，計兩天、12 小時。

六、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附近，燦坤樓上 10 樓）
- ◆ 上課地點與教室之確認，以上課通知函為主。

七、課程大綱：

課程單元	課程內容	時數
IT 服務水準協議 (SLA)	<ul style="list-style-type: none"> ● 介紹何謂 IT 服務水準 (Service Level) ● 介紹何謂 IT 服務水準協議 (SLA) ● 介紹何謂 IT 服務期望管理 (Expectation Management) ● SLA 對於您與您的客戶雙方的價值及重要性 ● 有助於 IT 服務水準管理的架構：ITIL 及 ISO20000 	2
SLA 的內容與架構	<ul style="list-style-type: none"> ● IT 服務水準協議的基礎架構 ● IT 服務水準協議內容中的服務、管理及各項要素 ● IT 服務水準協議的生命週期與流程管理 	3
SLA 的相關 IT 活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 和 IT 服務水準協議有關聯的 IT 活動 ● 建立和其他 IT 服務管理程序、活動等的關聯與協同合作 	2
設計與執行您的 IT 服務水準協議	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立 IT 服務水準協議的格式與所需之主題內容 ● IT 服務水準協議的服務基準與管理承諾 ● 如何評論並強化 IT 服務水準協議 ● SLA 簽訂後該做什麼？ ● 實作：針對某個 IT 服務，建立一份 IT 服務水準協議 ● 課程回顧與評量 	5

*課程進行使用英文講義、中文解說；內容包括理論、管理、架構等解說，分組練習及範例討論等

*課程執行單位保留調整課程內容與講師之權利

八、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

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

九、課程費用與繳費：

1. 本課程價格 NT\$8,000 元，費用含課程、講義、餐點。
2. 於 2012 年 **5 月 29** 日前完成報名及繳費資料之學員，可享優惠價 NT\$**6,400** 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. 課程若未如期開班，費用將全額退還。
5. 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、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，可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。

財團法人資訊工業策進會 數位教育研究所

『IT 部門服務水準協議(SLA)架構與建立』(6/12)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
	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？</p> <p>(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)</p> <p>(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：</p> <p>(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>產業別對照表：</p> <p>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 6,400 元 (5 月 29 日前報名) <input type="checkbox"/>新台幣 8,000 元 (5 月 30 日後報名)</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：</p> <p><input type="checkbox"/>個人 <input type="checkbox"/>三聯式</p> <p>統一編號：_____</p> <p>發票抬頭：_____</p> <hr/> <p>您需要的餐點是：</p> <p><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