



TCIC Global Certification Ltd.
E-mail: office@tcicgroup.com
www.tcicgroup.com

IT 服務管理/ISO20000 基礎課程 [ISO20000 Essential Course]

由 *itSMF* 正式認可的 ACP(Accredited Course Provider) -
TCIC 公司(請查閱 *itSMF* 登錄認可機構名單 <http://www.isoiec20000certification.com/>)
于 2008 年在台灣區開班

ITSM 業界專業的 ISO20000 基礎課程, 通過考試後可取得
加拿大 TCIC 驗證機構的國際證照
以展現您的專業能力

講師將由具備 ITSM/ITIL 導入實務經驗與 ISO20000 實際稽核
經驗的 TCIC Lead Auditor 及 *itSMF* 登錄的 ISO20000 課程主
導講師(1st Course Tutor)主持, 絕對讓您滿載而歸!!

TCIC is accredited by : *itSMF*
RCB(Registered Certification Body) and ACP(Accredited Course Provider)



環奧國際驗證有限公司 TCIC LTD.

Tel: 886-2-27472555 Fax: 886-2-27649323 Email: office@tcicgroup.com



TCIC ISO20000 基礎課程說明 ISO20000 Essential Course Outline

由於技術的不斷創新，IT 所提供之服務已漸漸成為了企業日常運作不可或缺的一部分。但也隨著 IT 技術的快速演進及企業流程的複雜化，IT 部門所需要提供的服務也朝向多樣化及自動化以達到企業之需求與期望。企業 IT 相關服務中斷大部分是人為不當變更所造成的，IT 服務一旦中斷對組織的傷害可能無法就以財務面之損失來考慮，還須考慮其所提供服務物件(用戶、客戶等)之損失等。此外，如果從企業之整體運營及發展作全方位考慮的話，下列問題也必須加以考慮，如：

1. 如何確保 IT 服務品質的一致性及穩定性
2. 如何確保 IT 服務持續性與可用性
3. 如何達到企業可接受的服務生命週期
4. 如何在有限的資源提供企業需求的服務

上述之問題對企業之持續發展有著重大影響，英國政府於是在 1989 年由其商務辦公室(OGC)成立了 IT Infrastructure Library (ITIL)。ITIL 成立之主要宗旨為探討最佳實務方法及相關流程以確保 IT 提供之相關服務能達到企業所要求之水準。

雖然 ITIL 之框架已廣泛的被歐美各國企業所採用如 IBM、Microsoft、Proctor & Gamble、Boeing 及 BCC 等。但企業如何評估導入 ITIL 框架後的效益呢?因此商務辦公室(OGC)及相關團體共同制定了以 ITIL 為核心的國際標準，並於 2000 年在 IT 服務管理論壇(ITSMF)上正式發佈。企業除了可藉由此標準來建立一套適合自己的“IT 服務管理”流程與方法外，並可藉此確保其所提供之 IT 服務符合國際規範。並已於 2005 年 12 月被 ISO 國際標準組織通過並發佈成為 ISO 20000 國際標準。

藉由 ISO 20000 之導入，IT 服務提供商(IT Service Provider)除了可確保其所提供的服務符合企業之需求，並可確保在有限的預算下提升系統或其服務的可靠性及可用性。如果您的組織：

- 為一個對外/內提供其 IT 服務之組織，或
- 須要一個一致性方法以確保並管理所有 IT 相關服務(包含 IT 委外部份)
- 想要瞭解所提供 IT 服務管理水準與國際要求之差異(Benchmarking)

IT Service Management 將是您的最佳選擇。





本課程系由 **TCIC** 提供，並針對以下人員需求：

- 負責組織內 ITSM 流程之規劃、建置與運營相關人員；
- 負責組織對內/對外客戶之 IT 服務管理相關人員；
- 以 ISO20000 作為符合性要求的內部人員；
- 有興趣或有志從事 ITSM/ISO20000 相關工作之人員。

一、參加學員必須具備下列資格：

具備 IT 營運或 IT 服務管理相關經驗，以及良好的溝通能力。

二、培訓成果：

學員經過 ISO20000 基礎課程及通過測驗後，得以具備：

- ITSM 之相關知識；
- ISO20000 標準之相關知識；
- ISO20000 的適用性、範圍及驗證相關知識；
- 取得 TCIC 所核發的 ISO20000 Essential 課程證照。

三、課程日期：

每日 9:00~12:00、13:00~18:00，計2天、16小時；

報名截止日期: 開課日之二周前截止。

四、上課地點：

於上課前正式通知。

備註: 本課程至少10個人開班，TCIC並保留課程變動及開班與否之權力。





五、課程內容：

- ITSM/ISO20000 背景及簡介(Introductions, background to ISO 20000)
- ISO20000 驗證體制簡介(The ISO20000 certification scheme overview)
- 概述 ITSM/ISO20000 專用術語、流程與目標(ISO 20000 Overview – terminology, processes and objectives)
- 概述 ISO20000 第一部份—服務管理規範(ISO20000: Part 1 overview– The Specification for Service Management)
- 概述 ISO20000 第二部份—實踐準則(ISO20000: Part 2 overview – the Code of Practice)
- ISO20000 驗證範圍簡介(ISO 20000 scoping introduction)
- ISO20000 內部審核簡介(ISO 20000 internal audit introduction)
- **TCIC** 測驗〈30 分鐘選擇題及 30 分鐘簡答題〉：**TCIC** Examination (30 mins multiple choice and 30 mins written assignment)

六、課程目標：

- 瞭解如何進行初步差異性分析
- 瞭解 ITIL 與 ISO20000 之整體框架
- 瞭解 ITIL 與 ISO20000 之差異及 ISO20000 的優點
- 經由課程的練習瞭解 ISO20000 所有流程之關係及使用

七、報名方式：

- 企業包班及課程諮詢與報名：(02)27472555 Ext.310，或 E-mail：candice@tcicgroup.com
- 請以傳真或 E-mail 方式報名至 Fax: (02)27649323、candice@tcicgroup.com，我們收到您的報名後會以電話確認，如果您未接到確認電話煩請您來電(02)27472555 Ext.310 查詢。

八、主辦單位：

環奧國際驗證有限公司 TCIC Ltd.

