

本課程係由CQI & IRCA機構認可(課程編號：2189)

2022 課程時間

☆ 3/22-23

■ **講師：**BSI英國標準協會台灣分公司合格講師。

■ **教材：**新版英、中對照教材及試卷。

■ **課程費用：**原價NT\$22,000元/16小時(含稅、教材、餐點及考試費用等)。

■ **優惠方式：**本會會員、BSI驗證客戶、政府單位享**85折**優惠。**多人報名，優惠更多！**
歡迎來電洽詢：
(02)2528-8875。

■ **報名方式：**請至電腦稽核協會網站線上報名：
www.caa.org.tw。

課程宗旨

BS 15000 為英國標準協會(British Standards Institution, BSI)所制定及推動的 IT 服務管理系統標準。且於 2005 年 12 月正式被 ISO 組織引用成為 ISO/IEC 20000 國際標準。由於 ISO/IEC 20000 國際標準與國際間資訊服務的最佳實務指引(ITIL)有高度的關聯性。ISO/IEC 20000 已經成為企業組織用來展現其所提供的資訊服務績效(品質、成本、效率等)之重要參考準則。也因為資訊服務在企業組織中扮演的角色越趨重要，ISO 組織在 2018 年 9 月 15 日正式發布 ISO/IEC 20000-1:2018 的新版標準。在新版標準中除了採用新高階結構(High Level Structure, HLS)對管理制度面有更多的強化外，針對服務管理流程的各項要求也定出了更明確的要求與服務目標。透過 2018 年版的導入，著重以計畫提升績效來因應服務管理系統的關鍵發展趨勢及需求。

課程目標

1. 透過了解PDCA服務管理系統的有效運作，確保企業組織對服務管理有正確完整之認識。
2. 讓企業組織之管理階層及資訊服務管理人員能在最短時間內了解企業組織所需之服務管理制度。
3. 曾取得 ISO/IEC 20000-1:2011 訓練課程證書者，提供轉版訓練。

課程對象

1. 已建立(或即將建立)一套符合 ISO/IEC 20000 標準之企業組織。
2. 欲了解最新國際服務管理系統者。
3. 資訊單位主管、資訊與 IT 服務管理人員。
4. 企業組織提供 ISO/IEC 20000-1:2018 服務管理系統諮詢服務的顧問或相關人員。

課程特色

■ **證書：**BSI原廠授證。由BSI台灣分公司授予課程證書。

■ **上課環境：**本會為讓學員擁有良好舒適的上課環境，特選用專業級之教學場地，午餐則提供 buffet、西餐或合菜，並可免費停車。

■ **可申報時數：**
1. CISA、CISM、CGEIT、CRISC、CIA等。
2. 公務人員終身學習時數。

ISO/IEC 20000-1:2018 SMS服務管理系統 稽核員/主導稽核員轉版訓練課程表

時間	Topic課程主題
第一天 9:00~17:00	Introductions Course aim, objectives and structure 歡迎語介紹課程目標、課程架構
	Annex SL: Appendix 2 introduction and framework Annex SL: Appendix 2 terms and definitions 附錄SL：附錄2 介紹與架構 附錄SL：附錄2 項目與定義
	Clauses 4, 5, 6, 7 / PDCA and SMS 條款4、5、6、7 / PDCA及服務管理系統
	Comparison between ISO/IEC 20000-1:2018 and ISO/IEC 20000-1:2011 / Key mapping and changes 比對新舊版本主要差異與改變
	ISO/IEC 20000-1 timeline and certification transition ISO/IEC 20000-1驗證轉版及期限
	Day 2 course learning objectives and reminder of day 1 learning 第二天課程學習目標及第一天課程複習
第二天 9:00~17:00	Clauses 8,9,10 條款 8、9、10
	Documented information in ISO/IEC 20000-1:2018 Case study and audit planning ISO/IEC 20000-1:2018 文件化資訊 個案研究與稽核計畫
	Summary / course reflection / review and final questions 總結 / 課程反思 / 評論和最終問題
	Exam 考試
	Exam 考試