

ISO/IEC 20000: 2011

基礎課程 2天課程

BSI訓練學苑

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2011年4月15日正式發布ISO/IEC 20000-1的新版標準。在新版標準中除了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。透過2011年版的導入，組織之IT服務管理系統可更有效地展現出相關的服務績效。



對組織的益處

精簡的基礎IT服務管理介紹，確保企業組織對IT服務管理有正確完整之認識。



我將學到什麼？

此課程是學習IT服務管理系統 (ITSMS) 的最佳入門課程，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學得如何建置一套符合企業組織所需之IT服務管理制度。



誰應該參加？

- 已建立 (或即將建立) 一套符合ISO/IEC 20000標準之企業組織
- 欲了解最新國際IT服務管理系統者
- 資訊單位主管、資訊與IT服務管理人員
- 企業組織提供ISO/IEC 20000-1:2011 IT服務管理系統諮詢服務的顧問或相關人員

“透過了解我們的業務，BSI團隊展現出的承諾和熱情是值得稱許。”

可口可樂改善經理 - 維卡斯·喬希

> 立即線上報名



bsi.

或撥打電話 +886 2 2656 0333 轉訓練部

...making excellence a habit.™

課程大綱

共二天

最佳作業之發展	標準之關鍵要素
標準之實施	檢視實施之議題
標準之驗證	測驗

我們的師資

我們的講師是業界中最優良的。身為經驗豐富的稽核員，講師將傳授所需的專業知識以利您的組織嵌入標準並持續改良與發展。



謝君豪
Joe Hsieh

- ◆IRCA國際註冊ISO/IEC 27001、ISO/IEC 20000主導稽核員
- ◆BSI ISO 9001、BS 10012 主導稽核員
- ◆CSA STAR系列講師
- ◆IRCA國際註冊課程系列講師 (ISO 9001/ 27001/ 20000)

課程費用

每位新台幣 **16,000元整(未稅)**，**BSI**客戶**85折**，多人報名可享更優惠折扣。

課程代號	月份	日期	地點
ITES 01	3月	30-31 日	台北
ITES 02	7月	27-28 日	台北

(課程期間提供茶點/午餐，以期讓學員在課程中擁有最佳學習效果)



聯絡窗口洽訓練標準部門:

TEL: 02-26560333 分機 133 蕭小姐 / 116 吳小姐

E-Mail: gina.hsiao@bsigroup.com / jessie.wu@bsigroup.com

Fax: 02-26560222