

ISO/IEC 20000-1:2018 SMS 服務管理系統

建置實務課程

承辦單位：
中華民國電腦稽核協會
BSI台灣分公司

2022 課程時間

★ 5/4-6

★ 11/23-25

※本堂課程今年度採「線上」
授課

■ **講師**：BSI講師皆具有豐富實務稽核經驗（為IRCA認可之資深主導稽核員）。

■ **教材**：新版英、中對照教材及試卷。

■ **課程費用**：NT\$35,000/24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、政府單位報名享**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

在資訊服務所扮演之角色日趨重要的今天，企業組織越來越倚賴 IT 基礎設施及其所提供之服務。在日趨競爭和成本考量意識提升的今天，IT 服務之品質、成本及效率的有效管理已被視為一個企業組織成功的重要基礎。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。

藉由 ISO/IEC 20000 之導入，IT 服務提供者(IT Service Provider)除了可確保其所提供的服務符合企業組織之需求，並可確保在有限的預算下提昇系統或其服務的可靠性及可用性。而為協助企業組織有系統推動服務管理，此課程將協助學員了解並建立一個符合國際標準之服務管理系統，經由循序漸進的導引與課程中之互動演練，使學員在課程結束後，能具備服務管理系統建置的概念與基本能力。

適合參加此課程的對象

- 1.已建立(或即將建立)一套符合 ISO/IEC 20000 標準之服務管理系統的企業組織。
- 2.欲了解最新國際服務管理系統建置方法及過程者。
- 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 IT 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。

■ **小班制**：為強化教學效果及上課品質，本課程採小班制上課(10人或20人一班)。

■ **可申報時數**：

- 1.CISA、CISM、CGEIT、CRISC、CIA 等。
- 2.公務人員終身學習時數。

課程內容結合分組討論、個案研究、實例研討、角色扮演的融合群組討論。課程設計方向是為了訓練參加者有能力成為企業組織內部IT服務系統建置人才，或增強IT服務顧問之建置技巧。參加者將從課程中得到如何協助組織建立ISO/IEC 20000-1:2018 IT服務管理系統之具體步驟及方法。包含了以下的主題。

課程表	
時間	9:00 ~ 17:00
Day 1	<ul style="list-style-type: none"> - Introduction to service management system 服務管理系統介紹 - Overview of the ISO 20000 requirements ISO/IEC 20000-1:2018 要求概述 - Implementation roadmap 實施說明 - Requirement for a Management System and the role of top management 管理系統及管理階層角色之要求
Day 2	<ul style="list-style-type: none"> - Implementation roadmap 實施說明 <ul style="list-style-type: none"> ■ Define the scope of management system 定義管理系統之範圍 ■ Define service management policy 定義服務管理政策 ■ Define Leadership & Planning 定義領導統御與規劃 - Define Service Delivery Process 定義服務提供流程
Day 3	<ul style="list-style-type: none"> - Implementation roadmap 實施說明 <ul style="list-style-type: none"> ■ Define Service portfolio 定義服務組合 ■ Define Relationship and agreement 定義客戶關係與協議 ■ Define Supply and demand 定義支援與需求 ■ Define Service design, build and transition 定義服務設計、建置與移轉 ■ Define Resolution and fulfilment 定義解決與達成 ■ Define Service assurance 定義服務保全 - Define metrics 定義量測指標 - Completion of SMS documentation SMS 文件的完成 - Audit and review of SMS SMS 的稽核和審查 - Certification process 驗證流程 <p>測驗</p>