

## 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臺灣分公司

#### 2025 課程時間

★ 5/21-23

★ 11/5-7

※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\$36,000/24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9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](http://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臺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"> <li>- Introduction to service management system 服務管理系統介紹</li> <li>- Overview of the ISO 20000 requirements ISO/IEC 20000-1:2018 要求概述</li> <li>- Implementation roadmap 實施說明</li> <li>- 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</li> </ul>
Day 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementation roadmap 實施說明               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Define the scope of management system 定義管理系統之範圍</li> <li>■ Define service management policy 定義服務管理政策</li> <li>■ Define Leadership &amp; Planning 定義領導統御與規劃</li> </ul> </li> <li>- Define Service Delivery Process 定義服務提供流程</li> </ul>
Day 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementation roadmap 實施說明               <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Define Service portfolio 定義服務組合</li> <li>■ Define Relationship and agreement 定義客戶關係與協議</li> <li>■ Define Supply and demand 定義支援與需求</li> <li>■ Define Service design, build and transition 定義服務設計、建置與移轉</li> <li>■ Define Resolution and fulfilment 定義解決與達成</li> <li>■ Define Service assurance 定義服務保全</li> </ul> </li> <li>- Define metrics 定義量測指標</li> <li>- Completion of SMS documentation SMS 文件的完成</li> <li>- Audit and review of SMS SMS 的稽核和審查</li> <li>- Certification process 驗證流程</li> </ul> <p><b>測驗</b></p>