

ITIL V3.0 Foundation

資訊技術基礎架構庫 V3.0 基礎課程

課程宗旨

資訊技術基礎架構庫 (IT Infrastructure Library, ITIL) 是一套由英國政府商務辦公室 OGC (the Office of Government Commerce) 所發展與 IT 服務相關之參考指引，其中利用過程方法 (process approach) 將 IT 組織現有之資源最佳化，以提昇 IT 服務品質。組織並可藉由 ITIL 中之服務流程的導入管理其 IT 服務以滿足“組織營運之要求”，並展現 IT 之績效，跳脫傳統 IT 部門只是支援部門的窠臼。

OGC 並於 2007 年推出新版的 ITIL Version 3.0 以因應快速發展變化的 IT 服務管理需求。ITIL V3 加入了服務生命週期 (Service Life Cycle) 概念以及優良作業 (good practice) 的精神，讓組織可以依需要設計實施適合自己的 IT 服務管理應用並持續改進。

ISO 20000 則是基於 ITIL 所發展出來的國際管理標準，在導入 ISO 20000 國際管理標準的過程中，組織更可參考 ITIL 中之相關的指引與觀念協助組織更有效率地提升整體 IT 服務管理成效，並強化既有之服務流程的成熟度。

課程大綱

依 APMG 公告 ITIL V3 Foundation 認證課程設計：

- 服務管理實作 Service Management as a Practice
- 服務生命週期 Service Lifecycle
- 服務營運 Service Operation
- 服務轉換 Service Transition
- 服務設計 Service Design
- 服務策略 Service Strategy
- 持續性服務改善 Continual Service Improvement
- 技術與結構 Technology and Architecture

講師簡介

陳啟昌 講師

- BSI 英國標準協會台灣分公司 客戶經理、資訊科學碩士
- 超過四年 ITIL 授課經驗，國內首位 ITIL V2 Service Manager 與 ITIL Expert Bridge 授課講師
- ITIL Expert (V3)、ITIL Service Manager (V2) 最高階認證及實作認證，如 ITIL V3 Service Operation、ITIL V3 Release Control and Validation、ITIL V3 Operational Support and Analysis、ITIL V3 Service Offerings and Agreements 認證
- BSI 台灣分公司專業講師

謝君豪 講師

- BSI 英國標準協會台灣分公司 驗證部協理、資訊管理碩士
- BSI IT 服務管理系統 ISO 20000 產品經理、ISO 27001 產品經理
- IRCA 登錄 ISO 9001、ISO 27001、ISO 20000 主導稽核員、主任講師

課程對象

1. CIO、資訊部門主管、企業營運相關之中高階主管
2. IT 服務管理之管理者
3. IT 部門、MIS 部門的同仁
4. 資訊服務業，或提供 IT 服務的各級相關人員
5. 欲導入 ITIL 或 ISO 20000 之組織的相關人員

開課日期

課程代號	日期 (2010)	地點
ITIL 01	3 月 03-05 日	台北
ITIL 02	4 月 28-30 日	台北
ITIL 03	6 月 28-30 日	台北
ITIL 04	8 月 24-26 日	台北
ITIL 05	10 月 27-29 日	台北

*上課地點皆選擇於飯店/專業會議中心之等級場所，環境優雅舒適，提供早午餐及下午茶點，以期讓學員在課程中擁有最佳學習效果。

課程費用

每位新台幣21,000元整(含稅)，BSI客戶9折，多人報名可享更優惠折扣。

繳費方式

公司抬頭：香港商英國標準協會太平洋有限公司台灣分公司

1. 匯款 銀行：匯豐(台灣)銀行 台北分行
銀行代號：081
分行代號：0016
地址：台北市信義路五段8號1F
帳號：001-2919-21001
2. ATM轉帳 銀行代號：081
帳號：001-2919-21001
3. 支票 請寄至114台北市內湖區基湖路39號5F 教育訓練部收

*匯款及轉帳收據請回傳至本公司訓練標準部，以利對帳，謝謝!



ITIL V3.0 Foundation 課程報名表

聯絡窗口:

TEL: 02-2656-0333 分機 139 吳小姐/分機 131 邱小姐/分機 102 岑小姐

E-Mail:

mary.wu@bsigroup.com/missy.chiu@bsigroup.com/maggie.tsen@bsigroup.com

FAX: 02-2656-0222

公司全銜				
登記地址				
聯絡人	電話		E-mail	
課程及日期	合計費用(新台幣)		元	
開立發票	<input type="checkbox"/> 二聯 <input type="checkbox"/> 三聯 統編:		<input type="checkbox"/> 先寄請款用	
	寄送地址:			
資訊來源	<input type="checkbox"/> 電子報/EDM/研討會 <input type="checkbox"/> 稽核員 <input type="checkbox"/> 顧問 <input type="checkbox"/> 公司 <input type="checkbox"/> 網站搜尋 <input type="checkbox"/> 其它			
姓名	英文姓名 (建議護照拼音,名在前姓在後)	職稱	學員手機	學員 Email
餐飲要求: <input type="checkbox"/> 素 <input type="checkbox"/> 禁牛/豬/其他:				

- * 為保留您的名額,請在開課前 2 星期完成付款並通知本公司;未完成付款者恕不保留名額。
- * 開課前 1 星期取消或延期已報名之課程梯次,酌收 10%手續費;開課前 3 天通知者,酌收 20%手續費。
- * 報名人數不足時,本公司將保留延後開課之權利,並以 email 通知已報名學員。