



TCIC Global Certification Ltd.
E-mail: office@tcicgroup.com
www.tcicgroup.com

IT 服務管理/ISO20000 管理師課程 [ISO20000 Consultant Course]

This course is accredited by itSMF

由 *itSMF* 正式認可的 ACP(Accredited Course Provider) -
TCIC 公司(請查閱 *itSMF* 登錄認可機構名單 <http://www.isoiec20000certification.com/>)
於 2009 年於台北開班

ITSM 業界正宗的 ISO20000 管理師課程,
由 *itSMF* 總部直接核發證書,才是最有價值的 ISO20000 證書
(*itSMF* 僅認可此 ISO20000 Consultant 課程)

講師將由具備 ITSM/ITIL 導入實務經驗與 ISO20000 實際稽核
經驗的 TCIC/CIS Lead Auditor 及 *itSMF* 登錄的 ISO20000 課
程主導講師(1st Course Tutor)共同主持,絕對讓您滿載而歸!!

TCIC is accredited by : TAF



itSMF



環奧國際驗證有限公司 TCIC LTD.

Tel: 886-2-27472555 Fax: 886-2-27649323 Email: office@tcicgroup.com





itSMF ISO20000 管理師課程說明 **ISO20000 Consultant Course Outline**

本公開課程係由資訊科技服務管理論壇 **itSMF** 認可，並針對以下人員需求：

- 負責組織內 ITSM 流程之規劃、建置與營運相關人員；
- 負責組織對內/對外客戶之 IT 服務管理相關人員；
- 以 ISO20000 作為符合性要求的內部人員或外部稽核人員；
- 有興趣或有志從事 ITSM/ISO20000 相關工作之人員。

一、參加學員必須具備下列資格：

1. 學員需通過 ITIL Foundation 考試後,始可參與課程結束後之 itSMF ISO20000 Consultant 證照考試;
2. 每位學員必須具備至少三年 IT 營運或 IT 服務管理相關經驗，以及良好的溝通能力
3. 本公司將依實際需要進行以上資格的查驗。

二、訓練成果：

學員經過 ITSM/ISO20000 管理師課程及測驗後，得以具備：

- ITSM 之相關知識；
- ISO20000 標準之相關知識；
- ISO20000 的適用性、範圍及驗證相關作業；
- 取得 itSMF 所核發的 ISO20000 Consultant 證照。
- 符合本課程出席時間規定之學員,可登錄公務人員終身學習時數。

三、課程日期：

每日 9:00~12:00、13:00~18:00，計三天、24小時；

報名截止日期: 開課日之二周前截止。

四、上課地點：

台北市忠孝東路五段 457 號 2 樓(EAT 國際館大樓), 捷運永春站 5 號出口向右 15 公尺即為大樓入口。課程地點若有變更，將於開課前通知學員。





五、課程內容：

- ISO20000 背景及簡介(Introductions, background to ISO 20000)
- ISO20000 驗證體制(The ISO20000 certification scheme)
- 概述 ISO20000 專用術語、流程與目標(ISO 20000 Overview – terminology, processes and objectives)
- 細部說明 ISO20000 第一部份—服務管理規格(ISO20000: Part 1 in detail – The Specification for Service Management)
- 概述 ISO20000 第二部份—服務管理作業規範(ISO20000: Part 2 overview – the Code of Practice for Service Management)
- 介紹服務管理軟體工具(Service Management toolsets)
- ISO20000 驗證範圍的描述(ISO 20000 scoping issues)
- ISO20000 之應用(The use and application of ISO 20000)
- ITSM 分組練習(Group Assignments)
- 測驗之練習與準備(Examination preparations and Mock Exam)
- **itSMF** 測驗〈一小時選擇題及一小時簡答題〉：**itSMF** Examination (1 hour multiple choice and one hour written assignment)

註：本課程為經 **itSMF** 認可的授權課程。

六、報名方式：

請以傳真或 E-mail 方式報名（報名表如附件）至(02) 27649323、fiona@tcicgroup.com，我們收到您的報名後會以電話確認，如果您未接到確認電話煩請您來電(02) 27472555 Ext.110 曹小姐查詢。

課程諮詢與報名：(02)27472555 Ext.110 曹小姐，或E-mail：fiona@tcicgroup.com

七、課程費用與繳費：

- 本課程費用 NT\$45,000 元（含稅），費用含課程、餐點、教材、考試費用及證書。
- 或選擇另提供企業包班服務，歡迎來信或來電詢問。
- 考試以一次為限，補考需另外收費。

八、主辦單位：

環奧國際驗證有限公司 TCIC Ltd.





報名表

課程名稱	<input type="checkbox"/> itSMF ISO20000 Consultant 課程		上課日期	<input type="checkbox"/> 98年 月 日 ~ 月 日	
學員姓名	英文姓名		(印證照用，請填寫正楷大寫)		<input type="checkbox"/> 非素食 <input type="checkbox"/> 素食
郵遞區號	聯絡地址				
E-Mail	(寄發上課通知用)		聯絡電話	傳真	
			聯絡手機		
具備參加資格 (請務必填寫)	必須具備至少三年 IT 營運或 IT 服務管理相關經驗，以及良好的溝通能力且經下列考試通過並持有合格與有效證書者： ISO20000 Consultant Course: <input type="checkbox"/> ITIL Foundation Certificate <input type="checkbox"/> ITIL Service Manager Certificate 發證單位: _____ 證書號碼: _____ 有效日期: _____				
服務單位名稱	<input type="checkbox"/> 政府單位 <input type="checkbox"/> 一般企業		聯絡人	電話	
發票抬頭			統一編號	發票需求 <input type="checkbox"/> 二聯發票 <input type="checkbox"/> 三聯發票	
課程費用	<input type="checkbox"/> NT\$45,000 元				

課程費用 請依課程優惠條件選擇課程費用，本公司保留認可與否之權利。

上課通知 將於上課前一週，透過電子郵件寄發上課通知及上課詳細位址。

報名方式 傳真或 E-mail 報名表至(02) 27649323、fiona@tcicgroup.com，煩請來電(02) 27472555 Ext.110 曹小姐確認

繳費方式 請勾選

ATM 轉帳：台北富邦銀行松山分行，帳號：709-102-711202

銀行匯款：台北富邦銀行松山分行，帳號：709-102-711202，帳戶名：環奧國際驗證有限公司

支票匯票抬頭：環奧國際驗證有限公司(請劃線並禁止背書轉讓)。

《注意事項》 本人已同意遵守下列事項

1. 如需取消報名，請於開課前14個工作天來電取消。
2. 上課期間未經許可不得錄音、錄影，並遵守上課規定。
3. 繳費後恕不退費，僅能辦理延期(人數不足而取消之課程不在此限)。確認簽名：

日期： 年 月 日

