

# 資訊服務理論與實務

## IT Service: Theory and Practice

Instructors: 許裴舫 and IBM Consultants  
Email: pfhsu@mx.nthu.edu.tw

Classroom: TSMC 905

### Course Overview

傳統的 IT 只是擔任支援的角色，現在的 IT 則是種服務。本課程將由許裴舫教授與 IBM 顧問群分別以學術及實務觀點，探討資訊服務的定義、架構、標準、對業界的影響、及導入、輸出資訊服務常見的重大議題與困難。

在課程安排上，我們先簡介資訊服務的重要性，接著說明為何資訊服務需要管理，並介紹目前業界所使用的各項資訊服務管理標準，之後探討兩種主要的資訊服務：（1）公司內部 IT 部門對各單位所提供的資訊服務及（2）外界資訊服務公司對客戶提供的資訊服務，在實際運作上常遇到的重要議題。

本課程的目的，在說明如何提昇企業資訊服務的水準與品質，讓 IT 人員不再僅以技術面向來思考，還要與商業目的相結合，進而證明 IT 組織之於企業的價值。

### Textbook

1. Cases, Journal Papers, and Readings distributed in class

### Course Topics:

1. Introduction to IT Service
2. IT Governance (企業資訊治理)
3. Standards of IT service management (ITIL, ISO 20000, etc...)

#### Internal IT services:

4. Service Delivery (服務遞送)
  - Service Level Management (服務層管理)
  - Capacity Management (容量管理)
  - Financial Management (財務管理)
  - Availability Management (可用性管理)
  - IT Service Continuity Management (IT 服務連續管理)
  - IT Security Management (安全管理)
5. Service Support (服務支援)
  - Configuration Management (組態管理)
  - Change Management (異動管理)
  - Release Management (上線管理)
  - Incident Management (意外管理)
  - Problem Management (問題管理)
6. Quality of IT Services (資訊服務品質管理)
7. Customer Service Center (客服中心維運實務分享)
8. Company Cases Sharing (IBM 輔導個案)

## External IT services:

9. IT Consulting
  - IBM 資訊服務轉型經驗分享
  - 資訊服務行銷與提案簡報經驗分享
10. IT outsourcing
11. IT project management
12. IT risk management
13. IT implementation
14. New technology trend

## Outline

Class	Topics	Instructor
1	Course Overview and Logistics	許裴舫
2	Introduction to IT Services	許裴舫
3	IT consulting, IT outsourcing	許裴舫
4	IBM 資訊服務轉型經驗分享	IBM 科技服務部門總經理 楊聯財
5	IT Governance (資訊治理)	許裴舫
6	企業資訊治理理論與實務	IBM 科技服務部門經理 呂立偉
6	資訊服務管理典範與標準 -- ITIL and ISO 20000 簡介	IBM 科技服務部門資深顧問 林易評
8	資訊服務行銷與提案簡報經驗分享	IBM 科技服務部門經理 陳俊昌
9	資訊服務品質管理	IBM 科技服務部門經理 趙子瑩
10	客服中心維運實務分享	IBM 科技服務部門經理 高吉田
11	IT Project Management	許裴舫
12	資訊專案管理實務經驗分享	IBM 科技服務部門協理 蔡智豪
13	IT Risk Management	許裴舫
14	IT Implementation	許裴舫
15	CIO Talks	
16	CIO Talks	

## Grading

### (Individual)

Class Participation	30%
Data Collection and Presentation	30%
Homework	40%