PECB BEYOND RECOGNITION

PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임실무자

ISO/IEC 20000-1을 바탕으로 서비스관리시스템(Service Management System)을 수립, 실행, 운영, 유지, 지속적으로 개선하는 데 필요한 역량 개발

이 강좌를 수강해야 하는 이유는?

ISO/IEC 20000 선임실무자 강좌의 목표는 기관이 ISO/IEC 20000-1 표준 요구사항을 바탕으로 서비스관리시스템(SMS, Service Management System)을 구축, 실행, 관리, 유지할 수 있도록 지원하는 데 필요한 전문성을 개발하는 것입니다. 수강생은 본 강좌를 통해 기관이 제공하는 서비스의 품질을 개선하여 고객 만족과 전반적 성과를 향상하는 SMS의 다양한 요소를 알아봅니다.

수강생은 ISO/IEC 20000-1 표준을 바탕으로 서비스관리시스템의 필수 개념을 마스터한 후 인증시험에 응시할 수 있으며, PECB의 ISO/IEC 20000 선임실무자 인증서를 신청할 수 있습니다. PECB의 선임실무자 인증서를 통해 ISO/IEC 20000-1를 바탕으로 기관의 SMS를 실행, 관리, 유지할 수 있는 실용적 지식과 전문적 역량을 보유하고 있음을 증명할 수 있습니다.

이 강좌를 수강해야 할 사람은?

- 기관의 SMS 실행에 관여하고 있는 관리자 혹은 컨설턴트
- 서비스관리시스템 실행 프로세스를 마스터하고자 하는 프로젝트 관리자 혹은 컨설턴트
- ISO/IEC 20000-1 표준 요구사항 준수를 책임지는 개인
- 서비스관리시스템의 실행을 마스터하고자 하는 전문 자문역
- SMS 실행 담당 부서원

강좌 프로그램

길이: 5일

1일차 | ISO/IEC 20000 입문, 서비스관리시스템(SMS) 시작하기

- 강좌의 목표와 구성
- 표준 및 규제 프레임워크
- 서비스관리의 기본 개념 및 원칙
- 서비스관리시스템(SMS) 실행 시작하기
- 조직과 조직의 상황 이해하기
- 갭 분석
- SMS의 범위

2일차 | SMS 실행 계획하기

- 리더십
- 정책 및 목표
- 리스크 및 기회
- 자원 및 역량
- 인식 및 커뮤니케이션
- 문서화된 정보

3일차 | SMS 실행

- 서비스 포트폴리오
- 관계와 계약
- 공급과 수요
- 서비스 설계, 구축, 전환
- 해결 및 이행
- 서비스 보장

4일차 | SMS 모니터링, 지속적 개선, 인증심사 준비

- 모니터링, 측정, 분석, 평가
- 내부심사
- 경영진 검토
- 부적합 사항 처리
- 지속적 개선
- 인증심사 준비
- 인증 프로세스, 강좌 종료

5일차 | 인증시험

학습 목표

- SMS의 실행과 효과적 운영을 위한 개념, 접근법, 방법, 테크닉을 마스터
- ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 20000-2 및 그 외 다른 표준과 규제 프레임워크의 관련성을 인식
- ISO/IEC 20000-1의 요구조건을 기관 내의 구체적 맥락에서 해석하는 방법을 습득
- 기관이 SMS를 효과적으로 계획, 실행, 관리, 모니터링, 유지할 수 있도록 지원하는 방법을 습득
- 서비스관리시스템 우수관행의 실행에 관해 기관에 조언할 수 있는 전문성을 개발

시험

길이: 3시간

'PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임실무자' 인증시험은 PECB 시험/인증프로그램(Examination and Certification Programme)의 요구조건을 충족합니다. 시험에서는 다음과 같은 역량 영역을 평가합니다.

영역 1 | SMS의 기본 원리와 개념

영역 2 | SMS

영역 3 | ISO/IEC 20000-1을 바탕으로 SMS 계획하기

영역 4 | ISO/IEC 20000-1을 바탕으로 SMS 실행하기

영역 5 | ISO/IEC 20000-1를 바탕으로 SMS의 성과평가, 모니터링, 측정 수행하기

영역 6 | ISO/IEC 20000-1를 바탕으로 SMS를 지속적으로 개선

영역 7 | SMS 인증심사 준비

인증시험에 관해 더욱 자세한 사항은 다음을 참조하세요. 시험 규칙 및 정책 보기

인증

인증시험에 합격한 후에는 다음 표와 같은 인증을 신청할 수 있습니다. 각 인증명에 따른 요구조건을 모두 충족해야만 인증서가 발급됩니다. ISO/IEC 20000 인증과 PECB 인증 프로세스에 관해 더욱 자세한 사항은 다음을 참조하세요. 인증 규칙 및 정책 보기

인증명	시험	실무경력	SMMS 프로젝트 경력	기타 요구조건
PECB 인증 ISO/IEC 20000 실무자보 (Provisional Implementer)	PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임실무자 시험 (또는 이에 상당하는 시험)	없음	없음	PECB 윤리규정 서명
PECB 인증 ISO/IEC 20000 실무자 (Implementer)	PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임실무자 시험 (또는 이에 상당하는 시험)	**2년: IT 서비스관리 업무경력 1년 포함**	프로젝트 총 200시간	PECB 윤리규정 서명
PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임실무자 (Lead Implementer)	PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임실무자 시험 (또는 이에 상당하는 시험)	**5년: IT 서비스관리 업무경력 2년 포함**	프로젝트 총 300시간	PECB 윤리규정 서명
PECB 인증 ISO/IEC 20000 시니어 선임실무자(Senior Lead Implementer)	PECB 인증 ISO/IEC 20000 선임실무자 시험 (또는 이에 상당하는 시험)	**10년: IT 서비스관리 업무경력 7년 포함**	프로젝트 총 1,000시간	PECB 윤리규정 서명

참고: PECB의 선임실무자 인증과 선임심사원 인증을 보유한 경우, 해당 인증과 연계된 기본(Foundation) 시험 4개를 추가 응시하여 PECB 마스터(Master) 인증을 취득할 수 있습니다. 기본(Foundation) 시험 추가응시와 마스터 인증 요구조건에 관해 더욱 자세한 내용은 다음을 참조하세요. https://pecb.com/en/master-credentials.

일반 정보

- 인증비용은 시험 응시료에 포함됨
- 정보 및 실용적 사례를 담은 교재 제공(450페이지 이상)
- CPD(Continuing Professional Development) 31 크레딧이 인정되는 출석 기록부 발급
- 시험 불합격시 12개월 이내에 무료 재응시 가능

더 자세한 정보를 원한다면, marketing@pecb.com로 문의하거나 PECB웹사이트www.pecb.com를 방문 해 주세요.