

ITIL[®] FOUNDATION (VERSION 5)

ĐỀ CƯƠNG ĐÀO TẠO



TỔNG QUAN VỀ ITIL PHIÊN BẢN 5

ITIL[®] phiên bản 5 là khung quản trị Hệ sinh thái Số, cung cấp các khái niệm, nguyên tắc và phương pháp luận để xây dựng và quản trị các sản phẩm số và dịch vụ số.

- ITIL phiên bản 5 là một tập hợp các thực hành tốt cho tất cả mọi người tham gia vào sản phẩm số và dịch vụ số
- ITIL phiên bản 5 đưa ra khung hướng dẫn kết nối từ chiến lược, chuyển giao, vận hành và tạo ra giá trị cho khách hàng trong kỷ nguyên AI
- Đồng nhất phương pháp quản lý sản phẩm và dịch vụ số để giảm thiểu xung đột, chia tách và chuyển giao
- Kết nối kinh doanh và công nghệ thông qua mô hình liên kết từ chiến lược, chuyển giao và đo lường kết quả
- Hướng dẫn thực tiễn để triển khai AI, mở rộng quy mô AI và quản trị AI
- Trọng tâm vào trải nghiệm người dùng và kết quả thông qua cơ chế. Tạo ra trải nghiệm người dùng trên từng hoạt động của sản phẩm và dịch vụ và đo lường kết quả
- ITIL phiên bản 5 phù hợp với mọi vai trò của tổ chức, trọng tâm vào các vai trò lãnh đạo, sản phẩm, dịch vụ, trải nghiệm người dùng

TỔNG QUAN VỀ KHOÁ HỌC ITIL FOUNDATION (PHIÊN BẢN 5)

Khoá học được thiết kế chuyên biệt theo đề cương chuẩn giúp học viên hiểu đầy đủ toàn bộ khung quản trị hệ số và giúp học viên có đủ kiến thức áp dụng trong công việc hiện tại và thi lấy chứng chỉ quốc tế.

THỜI LƯỢNG

3 ngày học

LỢI ÍCH CỦA KHOÁ HỌC

- Hiểu toàn bộ các khái niệm căn bản về sản phẩm số, dịch vụ số và khung quản trị hệ số
- Hiểu được các mối quan hệ trong dịch vụ số
- Hiểu được các yếu tố quan trọng trong quản lý sản phẩm và dịch vụ số như con người, cơ cấu tổ chức, công nghệ, quy trình và các đối tác
- Hiểu được cách ứng dụng Hệ thống giá trị dịch vụ để cải tiến hệ thống quản lý dịch vụ của tổ chức
- Ứng dụng các nguyên tắc hướng dẫn để triển khai và cải tiến hệ thống quản trị dịch vụ
- Hiểu được vòng đời của sản phẩm, dịch vụ số và làm sao để tạo giá trị thông qua việc tối ưu hoá chi phí, rủi ro và tăng trải nghiệm khách hàng
- Hiểu được cách ứng dụng mô hình để triển khai cải tiến liên tục
- Hiểu được ảnh hưởng của AI đến hệ thống quản lý, làm sao xây dựng hệ thống quản trị dịch vụ cho phép ứng dụng và quản lý AI
- Nhìn được bức tranh tổng thể của ITIL và các khung quản trị khác như Devops, Prince2

ĐỐI TƯỢNG THAM DỰ

- ❖ CIO, CDO, Head of Transformation, Enterprise Architects
- ❖ Product managers, CX leaders, Digital delivery teams
- ❖ IT/IS Managers , ITSM, ITSM Consultants, service managers
- ❖ Business Leaders & Transformation Teams
- ❖ All IT & Digital Professionals,
- ❖ Operation teams, Service Desk Manager, Service Operation team
- ❖ IT Architect, System Architect, Enterprise Architect
- ❖ Business Process Analyst, IT Business Analyst
- ❖ IT Project Manager,
- ❖ Change Manager, Delivery Manager, MIS Manager
- ❖ IT Staffs, IT Supervisor, Service Desk, IT Engineers, Application Developer, DevOps, IT Auditor, and other IT-related positions
- ❖ Những người muốn có chứng chỉ ITIL Foundation phiên bản 5, bất kỳ ai muốn bắt đầu công việc với sản phẩm số và dịch vụ số.

NỘI DUNG KHOÁ HỌC

Module 1: Giới thiệu về quản lý sản phẩm và dịch vụ số

- Sản phẩm và Sản phẩm số
- Dịch vụ và Dịch vụ số
- Quản lý sản phẩm và dịch vụ số
- Vòng đời của dịch vụ số và sản phẩm số
- Gói dịch vụ và các giao tiếp dịch vụ
- Giá trị và đồng tạo giá trị trong dịch vụ số
- Chi phí và rủi ro
- Phân biệt đầu ra và kết quả.

Module 2: Môi quan hệ dịch vụ số

- Định nghĩa về tổ chức, nhà cung cấp dịch vụ và các đối tác sản phẩm số
- Các vai trò quan trọng trong mối quan hệ dịch vụ
- Sự khác nhau giữa nhà cung cấp dịch vụ, khách hàng và các đối tác
- Sự khác nhau giữa các loại mối quan hệ dịch vụ
- Hành trình dịch vụ
- Chất lượng dịch vụ (utility, warranty, sustainability, and experience)
- Cam kết dịch vụ và các khái niệm liên quan
- Các yếu tố quan trọng khi xây dựng cam kết dịch vụ

Module 3: Hệ thống giá trị ITIL

- Hệ thống quản lý
- Nguyên tắc hướng dẫn
- Chuỗi giá trị
- Quản trị và công nghệ
- Các thực tiễn quản lý
- Cải tiến liên tục

Module 4: Quản trị dịch vụ

- Quản trị là gì
- Quản trị công nghệ số
- Các hoạt động quản trị
- Vai trò quản trị trong việc kiểm soát tổ chức

Module 5: Nguyên tắc hướng dẫn

- Tập trung vào giá trị
- Bắt đầu từ hiện tại
- Triển khai từng phần và lấy phản hồi
- Cộng tác và minh bạch
- Suy nghĩ và làm việc một cách toàn diện
- Giữ mọi thứ đơn giản và thiết thực
- Tối ưu hoá và tự động hoá

Module 6: Chuỗi giá trị và các Thực tiễn quản lý

- Giới thiệu vòng đời của sản phẩm và dịch vụ số
- Các hoạt động trong vòng đời của sản phẩm và dịch vụ số
- Chuỗi giá trị
- Mô hình vận hành và chuỗi giá trị
- Các Thực tiễn quản lý
- Triển khai các thực tiễn quản lý trong chuỗi giá trị

Module 7: Lập bản đồ và quản lý luồng giá trị

- Giới thiệu về luồng giá trị
- Lý do cần xây dựng luồng giá trị
- Luồng giá trị chính và luồng giá trị hỗ trợ
- Lập bản đồ luồng giá trị
- Quản lý luồng giá trị

Module 8: Quản lý liên tục

- Sự thiết yếu của cải tiến liên tục
- Cấu trúc của mô hình cải tiến liên tục
- Các bước của mô hình cải tiến liên tục
- Triển khai mô hình cải tiến liên tục để cải tiến hệ thống giá trị dịch vụ

Module 9: Bốn khía cạnh của quản lý dịch vụ và sản phẩm số

- Các yếu tố tác động từ vĩ mô
- Văn hoá
- Thiết kế và cấu trúc tổ chức

- Năng lực và kỹ năng
- Con người và trí tuệ nhân tạo
- Trí tuệ nhân tạo
- Những thách thức và quản trị của trí tuệ nhân tạo
- Dữ liệu, thông tin và kiến thức
- Phương pháp quản lý hiệu quả dịch vụ số
- Làm việc với nhà cung cấp và đối tác
- Các yếu tố ảnh hưởng đến chiến lược nhà cung cấp
- Quy trình và dòng giá trị
- Tối ưu hoá quy trình làm việc để giải quyết các vấn đề phức tạp

Module 10: Tích hợp ITIL với các khung quản trị khác

- ITIL và DevOps
- ITIL and PRINCE2.

THI CHỨNG CHỈ QUỐC TẾ

Đề thi chứng chỉ quốc tế ITIL® foundation phiên bản 5 tập trung vào kiểm tra sự hiểu biết của học viên về khung quản trị số

- Định dạng : Chọn một câu đúng
- **Số lượng câu hỏi:** 40
- **Thời gian:** 60 phút (75 phút cho người tiếng anh không phải là tiếng mẹ đẻ)
- **Số điểm đạt:** 65%
- **Hình thức thi:** Thi trực tuyến với người cạnh thi của Peoplecert. Không mở sách.

APEX
GLOBAL