



# INFOCHIEF®

Boost your IT career success more

SERVICE DESK SKILLS  
COURSE

SERVICE DESK



Khóa hu n luy n k n ng h tr d ch v IT  
**CHUYÊN VIÊN SERVICE DESK**

**BOOST YOUR IT CAREER SUCCESS!**



H C VI N INFOCHIEF  
CÔNG TY GIÁO D C & D CH V CNTT TỈNH NGH

Địa chỉ : L u 4 Tòa nhà Sogetraco, S 30 ng V n Ng , P.10, Q.Phú Nhu n, Tp. HCM  
Website: [www.infochief.com.vn](http://www.infochief.com.vn) - Email: [infochief@infochief.com.vn](mailto:infochief@infochief.com.vn) – Tel: (08) 22 467 086

I T NG H C VIÊN

- i. B ph n Helpdesk/ ServiceDesk
- ii. B ph n IT
- iii. B ph n h tr k thu t
- iv. B ph n h tr khách hàng
- v. Call center
- vi. B ph n Customer Service

M C TIÊU ÆO T O

- Nh ng k n ng c n thi t h tr khách hàng và n i b hi u qu theo tiêu chu n "best practice" c a h c vi n SDI
- Hi u bi t y v quy trình c t lõi trong Qu n tr d ch v IT và vai trò c a Service Desk
- Phát tri n k thu t x lý nh ng tình hu ng th ng g p nh m gi i quy t v n cho khách hàng và n i b nhanh nh t
- Hi u c thông s k thu t trong Service Desk, th a thu n d ch v , kh o sát ph n h i t phía khách hàng, công nghệ và công c phân tích phiên b n m i nh t

BAN GI NG VIÊN

- Ban gi ng viên c a h c vi n g m các G trung tâm thông tin, hay Giám c IT (CIO trong các t p oàn trong và ngoài n c) là nh ng ng i giàu kinh nghi m th c ti n và có cái tâm trong ào t o k n ng qu n lý IT.

TÀI LI U

- B giáo trình chu n c a h c vi n

TH I L NG H C: 8 bu i

KHAI GI NG: u m i tháng

H C PHÍ: Xin liên h (08) 22 467 086 / Hotline 0937 277 266



PREPARE NOW TO BE AN IT SERVICE MANAGER OF FUTURE !

# NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH KỸ NĂNG HỖ TRỢ DỊCH VỤ IT

Module 1	<p>Giới thiệu ServiceDesk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sự phát triển của hỗ trợ kỹ thuật</li><li>- Sự phát triển của ServiceDesk trong phòng kỹ thuật</li><li>- Các thành phần giúp ServiceDesk thành công</li><li>- Tỉ lệ sao chép khách hàng là một tiêu chí cùng của ServiceDesk</li></ul>
Module 2	<p>Hỗ trợ của ServiceDesk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Các nhiệm vụ của ServiceDesk</li><li>- Vai trò của ServiceDesk nội bộ</li><li>- Những thách thức ServiceDesk tập trung và phân tán</li><li>- Vai trò thuê ngoài trong hỗ trợ</li></ul>
Module 3	<p>Vai trò và trách nhiệm của ServiceDesk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Phân loại công việc của ServiceDesk</li><li>- Yêu cầu các kỹ năng hỗ trợ thành công</li><li>- Vai trò hỗ trợ trong ServiceDesk</li><li>- Các công cụ tính toán nhóm thành công</li></ul>
Module 4	<p>Quy trình và thiết kế ServiceDesk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Phân tích và đánh giá quy trình</li><li>- Cách dùng mô hình và quy trình tiêu chuẩn</li><li>- Quy trình hỗ trợ chung cho ServiceDesk</li><li>- Các quy trình và thiết kế liên quan ServiceDesk</li></ul>
Module 5	<p>Công cụ và công nghệ ServiceDesk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Các công nghệ xây dựng ServiceDesk</li><li>- Công cụ dùng cho quản lý quy trình ServiceDesk</li><li>- Các mối quan hệ giữa quy trình và công nghệ</li><li>- Các bước chuyển đổi công nghệ ServiceDesk</li></ul>
Module 6	<p>Đo lường KPI hiệu quả hỗ trợ ServiceDesk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Phân loại dữ liệu quản lý bộ phận ServiceDesk</li><li>- Các số liệu đo lường năng suất hỗ trợ nhóm</li><li>- Các số liệu đo lường hiệu quả hỗ trợ cá nhân</li><li>- Cách thức cá nhân đóng góp cho một tiêu chí của nhóm</li></ul>
Module 7	<p>Xây dựng tổ chức ServiceDesk</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Các thành phần liên quan vị trí và cấu trúc tổ chức ServiceDesk</li><li>- Chi phí xây dựng tổ chức ServiceDesk</li><li>- Tuyển dụng và đào tạo nhân viên ServiceDesk</li><li>- Các thói quen làm việc thành công</li></ul>
Module 8	<p>Phát triển nghề nghiệp ServiceDesk chuyên nghiệp</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Xu hướng và nhu cầu nghề nghiệp ServiceDesk</li><li>- Cách duy trì kỹ năng kỹ thuật và kỹ năng quản lý</li><li>- Cách phát triển nghề nghiệp ServiceDesk chuyên nghiệp</li></ul>

INFOCHIEF

WHERE COACH IT SERVICE DESK SUCCESS!



## LỢI ÍCH KHI CHỌN INFOCHIEF LÀ ĐỐI TÁC ĐÀO TẠO

- ✔ Tất cả giải pháp đào tạo của chúng tôi thiết kế nhằm phục vụ và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.
- ✔ Tất cả buổi hội thảo, thảo luận được hỗ trợ tài liệu chất lượng cao, được thiết kế cụ thể cho từng khách hàng riêng biệt.
- ✔ Đào tạo có sự tham gia hỗ trợ của tư vấn tình huống thực tế.
- ✔ Chúng tôi cung cấp các ví dụ tư vấn minh họa như: Các biểu mẫu, quy trình, các công cụ thích hợp với nhu cầu của khách hàng.
- ✔ Chúng tôi cũng tiến hành nghiên cứu các mô hình IT thực tế tại doanh nghiệp địa phương, khu vực và toàn cầu, phân tích những thách thức cần thay đổi và học hỏi những mô hình IT thực hành tốt nhất cho tổ chức, doanh nghiệp.
- ✔ Trong chương trình huấn luyện chúng tôi kích thích sự nhiệt tình tham gia trao đổi và truyền cảm hứng, phản ánh thực tế chính xác về mục tiêu, văn hóa và môi trường điều hành của doanh nghiệp.
- ✔ Chúng tôi nghiên cứu và phát triển các ứng dụng, giải pháp cho tình huống thực tế của bạn nhằm mang lại những lợi ích thiết thực nhất mà có thể giải quyết ngay tình huống đó.

