



INFOCHIEF®
Boost your IT career success

**PRACTICAL IT SERVICE
IMPLEMENTATION COURSE**

ITSM



**Tri n Khai D ch V IT
Th c Hành**

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 Nhuận, Tp. HCM
Website: www.infochief.com.vn - Email: infochief@infochief.com.vn – Tel: (08) 22 467 086

QUẢN LÝ TRIỂN KHAI DỊCH VỤ IT THỰC HÀNH



IT NGHIỆP VIÊN

- i. Giám đốc điều hành (CEO/ Managing Director)
- ii. Trưởng phòng IT (IT Manager)
- iii. Chuyên gia tư vấn IT (IT Consultant)
- iv. Nhân viên quản trị IT (IT Administrator)
- v. Nhân viên hỗ trợ IT (IT Helpdesk/ IT Support)
- vi. Nhân viên bộ phận cung cấp dịch vụ IT cho doanh nghiệp

MỨC TIÊU ĐÀO TẠO

- i. Trang bị các kiến thức cơ bản và toàn diện nhất về quản lý dịch vụ IT cho các chuyên gia, nghiệp vụ CNTT.
- ii. Nâng cao các kỹ năng làm việc, lập kế hoạch, triển khai và quản lý dịch vụ IT trong doanh nghiệp hiện đại.
- iii. Quản trị các tổ chức CNTT theo mô hình cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp, phục vụ và đáp ứng các nhu cầu của các hoạt động, sản xuất, kinh doanh.
- iv. Tạo dựng hình ảnh chuyên gia quản lý dịch vụ IT năng động, làm việc chuyên nghiệp và khoa học.



BAN GIÁM NG NGHIỆP VIÊN

- Ban giám nghiệp viên của các vị trí trong các Trung tâm thông tin, hay Giám đốc IT (CIO trong các tập đoàn trong và ngoài nước) là những người giàu kinh nghiệm thực tiễn và có cái tâm trong hoạt động quản lý IT.

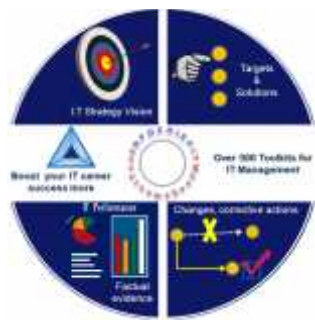


TÀI LIỆU

- i. Tài liệu Quản lý dịch vụ IT thực hành I và II (Tiếng Việt).
- ii. Bộ DVD tài liệu công cụ thi trắc nghiệm dành riêng cho quản lý dịch vụ IT. THỜI LƯỢNG HỌC: 10 buổi / 5 ngày liên tục

KHAI GIẢNG: 10 tháng

HỌC PHÍ: Xin liên hệ (08) 22 467 086 / Hotline 0937 277 266



PREPARE NOW TO BE AN IT SERVICE MANAGER OF FUTURE!

N I DUNG TRI N KHAI D CH V IT TH C HÀNH - ITSM

<p>Module 1: Tổng quan ITIL & ITSM</p> <ul style="list-style-type: none"> - ITIL là gì? Ai sử dụng ITIL? - 7 Nguyên tắc của ITIL - Tổng quan ITIL & ITSM - Các mô hình trở thành các dịch vụ IT - Chỉ số KPI của các dịch vụ IT - Lợi ích của các dịch vụ IT - Mô hình các dịch vụ IT 	<p>Module 7. Quản lý phát hành (Release Mgt)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý phát hành - Trách nhiệm Quản lý phát hành - Phân loại phát hành - Các bước triển khai Quản lý phát hành - Hoạt động vận hành Quản lý phát hành
<p>Module 2. Bàn dịch vụ (ServiceDesk)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Bàn dịch vụ - Trách nhiệm Bàn dịch vụ - Cách hoạt động của Bàn dịch vụ - Các nhân viên mô hình Bàn dịch vụ - Quy trình hoạt động Bàn dịch vụ - Các bước triển khai Bàn dịch vụ - Hoạt động vận hành Bàn dịch vụ 	<p>Module 8. Quản lý mức độ dịch vụ (SLM)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý mức độ dịch vụ - Trách nhiệm Quản lý mức độ dịch vụ - Các nội dung SLA, OLA, UC - Các bước triển khai Quản lý mức độ dịch vụ - Tài nguyên triển khai Quản lý mức độ dịch vụ - Hoạt động vận hành Quản lý mức độ dịch vụ
<p>Module 3. Quản lý sự cố (Incident Mgt)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Phạm vi yêu cầu của dịch vụ - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý sự cố - Trách nhiệm Quản lý sự cố - Phân biệt Sự cố & Vấn đề - Quy trình Quản lý sự cố - Các bước triển khai Quản lý sự cố - Tài nguyên triển khai Quản lý sự cố - Hoạt động vận hành Quản lý sự cố 	<p>Module 9. Quản lý tính sẵn sàng (Availability Mgt)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý tính sẵn sàng - Trách nhiệm Quản lý tính sẵn sàng - Các hoạt động Quản lý tính sẵn sàng - Các chỉ tiêu tính sẵn sàng - Công thức tính mức tính sẵn sàng - Các bước triển khai Quản lý tính sẵn sàng - Hoạt động vận hành Quản lý tính sẵn sàng
<p>Module 4. Quản lý vấn đề (Problem Mgt)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu của Quản lý vấn đề - Lợi ích của Quản lý vấn đề - Trách nhiệm Quản lý vấn đề - Quản lý vấn đề thường xuyên - Quy trình Quản lý vấn đề - Các bước triển khai Quản lý vấn đề - Tài nguyên triển khai Quản lý vấn đề - Hoạt động vận hành Quản lý vấn đề 	<p>Module 10. Quản lý công suất (Capacity Mgt)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý công suất - Trách nhiệm Quản lý công suất - Các hoạt động Quản lý công suất - Các chỉ tiêu tính sẵn sàng - Công thức tính mức tính sẵn sàng - Các bước triển khai Quản lý công suất - Hoạt động vận hành Quản lý công suất
<p>Module 5. Quản lý thay đổi (Change Mgt)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý thay đổi - Trách nhiệm Quản lý thay đổi - 7R cần xem xét trong quản lý thay đổi - Bản kiểm soát thay đổi (CAB) - Các bước triển khai Quản lý thay đổi - Tài nguyên triển khai Quản lý thay đổi - Hoạt động vận hành Quản lý thay đổi 	<p>Module 11. Quản lý dịch vụ liên tục</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý dịch vụ liên tục - Trách nhiệm Quản lý dịch vụ liên tục - Các hoạt động Quản lý dịch vụ liên tục - Vòng đời quản lý liên tục của dịch vụ IT - Các chiến lược khôi phục dự phòng - Các bước triển khai Quản lý dịch vụ liên tục - Hoạt động vận hành Quản lý dịch vụ liên tục
<p>Module 6. Quản lý cấu hình (Config Mgt)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý cấu hình - Trách nhiệm Quản lý cấu hình - Database quản lý cấu hình (CMDB) - Cấu trúc thông tin thu thập và mối quan hệ CI - Quy trình Quản lý cấu hình - Các bước triển khai Quản lý cấu hình - Hoạt động vận hành Quản lý cấu hình 	<p>Module 12. Quản lý tài chính dịch vụ IT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mục tiêu & Lợi ích của Quản lý tài chính dịch vụ IT - Trách nhiệm Quản lý tài chính dịch vụ IT - Mô hình chi phí IT - Các hoạt động Quản lý tài chính dịch vụ IT - Các bước triển khai Quản lý tài chính dịch vụ IT - Hoạt động vận hành Quản lý tài chính dịch vụ IT



LỢI ÍCH KHI CHỌN INFOCHIEF LÀ ĐỐI TÁC ĐÀO TẠO

- ✔ **Tư vấn và giải pháp đào tạo của chúng tôi thích hợp nhất cho nhu cầu và áp dụng yêu cầu của khách hàng.**
- ✔ **Tư vấn chi phí thấp, thời gian ngắn, chất lượng tài liệu chất lượng cao, chi phí thích hợp cho từng khách hàng riêng biệt.**
- ✔ **Đào tạo có sự tham gia hỗ trợ các hoạt động kinh doanh thực tế.**
- ✔ **Chúng tôi cung cấp các ví dụ thực tiễn minh họa như: Các bài 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 của bạn, khu vực và toàn cầu, phân tích những thách thức cũ và hình thành mô hình IT thực hành tốt nhất cho thực tế, doanh nghiệp.**
- ✔ **Trong suốt quá trình huấn luyện chúng tôi kích thích sự nhiệt tình tham gia trao đổi và truy cập mạng, phản ánh thực tế chính xác và mục tiêu, văn hóa và môi trường của hành động doanh nghiệp.**
- ✔ **Chúng tôi nghiên cứu và phát triển các chương trình, 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.**

