



INFOCHIEF®

Training & Consulting Services

CẨM NANG QUẢN LÝ IT

CÁC HƯỚNG
DẪN THỰC
HÀNH QUẢN LÝ
IT HIỆU QUẢ VÀ
THỰC TIỄN
NHẤT

QUẢN LÝ DỊCH VỤ IT

Phát triển năng lực quản lý IT toàn diện

FREE ACCESS TO
ONLINE TOOLS

GIỚI THIỆU

Để tất cả mọi hoạt động của IT mang lại lợi ích trong việc hỗ trợ kinh doanh một cách hiệu quả, đòi hỏi IT phải được vận hành theo mô hình cung cấp và hỗ trợ dịch vụ cho khách hàng nội bộ cũng như bên ngoài. Với mô hình cung cấp dịch vụ IT, thì toàn bộ mọi hoạt động IT đều phải thực hiện theo các quy trình, thủ tục tiêu chuẩn được định nghĩa một cách rõ ràng, với các vai trò của người tham gia vào quy trình một cách cụ thể, có thể nói văn hóa về mặt quản lý của doanh nghiệp cũng sẽ bị ảnh hưởng về nhận thức và tuân thủ.

Quyển sách quản lý dịch vụ IT là tài liệu hướng dẫn từng bước chi tiết cụ thể về cách thức để chuyển đổi toàn bộ hoạt động quản lý IT từ trung tâm chi phí (cost-center) trở thành trung tâm cung cấp dịch vụ (service-center). Các nội dung được tổ chức theo thứ tự logic từ cách: *Lập kế hoạch, thiết kế dịch vụ IT, danh sách dịch vụ, cam kết mức dịch vụ...* Cho đến từng bước triển khai 10 quy trình để cung cấp và hỗ trợ dịch vụ IT, bạn đọc cũng được hướng dẫn chi tiết cách tổ chức và quản lý dịch vụ IT qua các biểu mẫu, ví dụ minh họa đầy đủ đính kèm trong sách.

Quản lý dịch vụ IT là một trong số 10 quyển sách cẩm nang dành cho người làm quản lý IT trong doanh nghiệp cần phải có, mục tiêu các quyển sách này đều là các hướng dẫn chi tiết nhằm ***Phát triển năng lực cho người quản lý IT.***

Book 1. Lập kế hoạch chiến lược IT

Book 6. Lập kế hoạch ngân sách IT

Book 2. Lập kế hoạch dự án IT

Book 7. Quản lý mua sắm và nhà cung cấp IT

Book 3. Quản lý dịch vụ IT

Book 8. Quản lý bộ phận IT

Book 4. Quản lý tài sản IT

Book 9. Quản lý nhân viên IT

Book 5. Quản lý bảo mật thông tin và rủi ro IT *Book 10. 90 Ngày lãnh đạo IT*

Các bạn có thể xem chi tiết nội dung khóa học tại địa chỉ website của học viện infochief:

<http://infochief.com.vn/Infochief-course-IT-Management-Skills.htm>

Paul Huỳnh

NỘI DUNG

| | |
|--|-----------|
| 1. Quản lý IT theo hướng dịch vụ | 6 |
| 1.1 Dịch vụ IT là gì ?..... | 6 |
| 1.2 Các giai đoạn phát triển quản lý IT..... | 6 |
| 1.3 Mục tiêu của dịch vụ IT | 8 |
| 1.4 Lợi ích của triển khai dịch vụ IT..... | 8 |
| 1.5 Hệ thống cấp bậc dịch vụ..... | 10 |
| 2. Xây dựng dịch vụ IT | 11 |
| 2.1 Tìm hiểu môi trường và nhu cầu doanh nghiệp | 11 |
| 2.2 Phát triển các đề xuất dịch vụ IT..... | 14 |
| 2.3 Phát triển các tài sản IT chiến lược..... | 15 |
| 2.4 Chuẩn bị triển khai dịch vụ IT | 16 |
| 2.5 Các thành phần cơ bản của dịch vụ IT..... | 17 |
| 2.6 Danh mục dịch vụ IT (IT Service Catalog)..... | 18 |
| 2.7 Cam kết mức dịch vụ (SLA - Service Level Agreement) | 22 |
| 2.8 Cam kết mức hoạt động (OLA - Operational Level Agreement)..... | 27 |
| 2.9 Vòng đời quản lý mức dịch vụ IT | 29 |
| 3. Triển khai hỗ trợ dịch vụ IT | 30 |
| 3.1 Chọn lựa mô hình hỗ trợ dịch vụ IT (ServiceDesk Model)..... | 30 |
| 3.2 Các mức trưởng thành của ServiceDesk..... | 34 |
| 3.3 Phân cấp hỗ trợ trong Service Desk..... | 35 |
| 3.4 Vai trò & Trách nhiệm Service desk | 36 |
| 3.5 Quy trình hoạt động ServiceDesk | 38 |

| | | |
|-----------|--|------------|
| 3.6 | Chọn lựa và triển khai công cụ Service Desk | 40 |
| 3.7 | Tổ chức triển khai ServiceDesk..... | 44 |
| 3.8 | Yêu cầu các kỹ năng cần cho nhân viên Service Desk | 51 |
| 3.9 | Chi phí triển khai ServiceDesk | 53 |
| 3.10 | Đo lường hiệu quả ServiceDesk | 54 |
| 4. | Hướng dẫn triển khai 10 quy trình cốt lõi IT | 55 |
| 4.1 | Quy trình quản lý sự cố IT | 56 |
| 4.2 | Quy trình quản lý vấn đề IT | 63 |
| 4.3 | Quy trình quản lý sự thay đổi IT..... | 68 |
| 4.4 | Quy trình quản lý cấu hình IT..... | 75 |
| 4.5 | Quy trình quản lý phát hành | 83 |
| 4.6 | Quy trình quản lý mức dịch vụ | 96 |
| 4.7 | Quy trình quản lý tính sẵn sàng..... | 100 |
| 4.8 | Quy trình quản lý công suất..... | 109 |
| 4.9 | Quy trình quản lý hoạt động dịch vụ liên tục..... | 124 |
| 4.10 | Quy trình quản lý tài chính dịch vụ | 129 |
| 5. | Phụ lục Template & Ví dụ mẫu đính kèm..... | 133 |
| 5.1 | Đề xuất kế hoạch quản lý dịch vụ IT | 133 |
| 1. | Đề xuất dự án cải tiến IT Helpdesk | 133 |
| 2. | Đề xuất lộ trình triển khai Service desk | 143 |
| 5.2 | Danh mục dịch vụ IT (IT Services Catalog) | 153 |
| 1. | Thiết kế danh mục dịch vụ IT cho khách hàng | 153 |
| 2. | Thiết kế danh mục dịch vụ IT cho nội bộ..... | 161 |
| 5.3 | Bảng cam kết mức dịch vụ (IT Service Level Agreement)..... | 165 |

| | |
|--|------------|
| 1. Thiết kế cam kết hỗ trợ dịch vụ..... | 165 |
| 5.4 Các quy trình hỗ trợ dịch vụ IT..... | 167 |
| 1. Quy trình quản lý yêu cầu..... | 167 |
| 2. Quy trình quản lý sự cố..... | 173 |
| 3. Quy trình quản lý vấn đề..... | 179 |
| 5.5 Phần mềm quản lý dịch vụ IT..... | 183 |
| 5.6 Tài liệu đào tạo nhận thức cho User..... | 183 |
| 5.7 Công cụ dành cho nhân viên Helpdesk..... | 183 |
| 1. Danh sách kiểm tra cho người dùng mới..... | 183 |
| 2. Chào đón người dùng mới và các hướng dẫn FAQ..... | 185 |
| 3. Phiếu yêu cầu cài đặt phần cứng phần mềm yêu cầu khác của User..... | 188 |
| 4. Hướng dẫn cài đặt chuẩn IT..... | 191 |
| 5. Một số công việc hỗ trợ người dùng hàng ngày..... | 192 |
| 5.8 Báo cáo dịch vụ IT..... | 196 |
| 6. Các tài liệu liên quan khác cần xem..... | 198 |