

ITIL[®] EXPERIENCE 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.

THỜI LƯỢNG

3 ngày học

TỔNG QUAN VỀ KHOÁ ITIL® EXPERIENCE (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.

LỢI ÍCH KHÓA HỌC

- ❖ Hiểu được các khái niệm quản lý trải nghiệm
- ❖ Hiểu được cách trải nghiệm người dùng ảnh hưởng đến sản phẩm, dịch vụ, quan hệ dịch vụ và hành tinh khách hàng
- ❖ Cơ chế ghi nhận, đo lường và quản trị trải nghiệm
- ❖ Liên tục cải tiến trải nghiệm người dùng
- ❖ Kết hợp cảm xúc, hành vi, sự tin tưởng của khách hàng

- ❖ Tích hợp trải nghiệm người dùng vào quản lý dịch vụ và thúc đẩy kinh doanh
- ❖ Ứng dụng AI, tự động hoá để tối ưu hoá trải nghiệm người dùng

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 trải nghiệm khách hàng

- ❖ Áp dụng nguyên tắc hướng dẫn vào sản phẩm và dịch vụ số
- ❖ Các thuật ngữ quan trọng trong quản lý sản phẩm và dịch vụ số
- ❖ Bốn khía cạnh trong quản lý sản phẩm và dịch vụ số
- ❖ Trải nghiệm số và hệ thống trải nghiệm số
- ❖ Nhận thức và đánh giá trải nghiệm khách hàng

Module 2: Trải nghiệm và căng thẳng của các bên liên quan

- ❖ Trải nghiệm các bên liên quan trong mối quan hệ dịch vụ
- ❖ Mối quan hệ và các căng thẳng giữa các bên liên quan (Service providers, consumers)

- ❖ Mỗi quan hệ và các căng thẳng giữa các bên liên quan ở phía khách hàng (users, customers, customer sponsor)
- ❖ Mỗi quan hệ và các căng thẳng giữa các bên liên quan ở phía nhà cung cấp (agent, principal, provider sponsor)

Module 3: Trải nghiệm và bốn khía cạnh ITIL

- ❖ Cách trải nghiệm khách hàng tích hợp vào, ảnh hưởng và được phản ánh ở bốn khía cạnh của quản lý dịch vụ
- ❖ Cách con người và tổ chức ảnh hưởng và tác động đến trải nghiệm khách hàng
- ❖ Cách nhà cung cấp và đối tác ảnh hưởng và tác động đến trải nghiệm khách hàng
- ❖ Cách quy trình và chuỗi giá trị ảnh hưởng, tác động đến trải nghiệm khách hàng
- ❖ Cách công nghệ và thông tin ảnh hưởng, tác động đến trải nghiệm khách hàng
- ❖ Áp dụng bốn khía cạnh của quản lý dịch vụ để cải tiến trải nghiệm khách hàng

Module 4: Trải nghiệm và vòng đời dịch vụ

- ❖ Cách các hoạt động chuỗi giá trị tạo ra những khoảnh khắc trải nghiệm độc đáo xuyên suốt vòng đời sản phẩm và dịch vụ
- ❖ Phân biệt chức năng dịch vụ và các yếu tố thúc đẩy trải nghiệm khách hàng
- ❖ Các vấn đề thường gặp trong trải nghiệm khách hàng và các giải pháp khắc phục
- ❖ Lập bản đồ vai trò của các bên liên quan (user, customer, sponsor, agent, principal, provider sponsor, enabler) để xác định các yêu cầu tin tưởng trong suốt hành trình khách hàng
- ❖ Phân biệt giữa chức năng và các mối quan hệ trong hành trình trải nghiệm khách hàng

Module 5: Ghi nhận trải nghiệm: bằng chứng, tín hiệu và chất lượng

- ❖ Mục đích của ghi nhận trải nghiệm
- ❖ Các hạn chế vốn có, các chỉ số đo lường trải nghiệm
- ❖ Các loại, nguồn, cấp độ, vai trò và công cụ thu thập bằng chứng trải nghiệm khách hàng
- ❖ Các kỹ thuật đo lường, chất lượng dữ liệu trải nghiệm khách hàng
- ❖ Áp dụng các tiêu chí về độ tin cậy và tính nhất quán để đánh giá các bằng

chứng trải nghiệm người dùng

Module 6: Hành trình dịch vụ: Môi quan hệ, cam kết và hành trình khách hàng

- ❖ Bốn lĩnh vực trải nghiệm
- ❖ Môi quan hệ dịch vụ và cam kết dịch vụ
- ❖ Hành trình dịch vụ và ảnh hưởng đối với các loại môi quan hệ khác nhau
- ❖ Hành trình khách hàng
- ❖ Hành trình nhà cung cấp và các môi quan ngại
- ❖ Áp dụng khung hành trình để lập bản đồ tín hiệu trải nghiệm thông qua quan điểm của nhà cung cấp dịch vụ và khách hàng

Module 7: Liên tục cải tiến trải nghiệm khách hàng

- ❖ Áp dụng các phương thức cải tiến trải nghiệm (notice – interpret – hypothesize – experiment) để thử nghiệm và thúc đẩy cải tiến trải nghiệm
- ❖ Phân biệt giữa cải tiến do hệ thống và cải tiến đối với hệ thống
- ❖ Vai trò của sự tin tưởng, tâm lý an toàn trong việc liên tục cải tiến trải nghiệm
- ❖ Cách hệ thống giá trị ITIL được điều chỉnh cho trải nghiệm khách hàng

Module 8: AI, trải nghiệm, và quản trị

- ❖ Cách AI hỗ trợ quản lý trải nghiệm
- ❖ Sử dụng AI để ghi nhận, đo lường và hành trình dịch vụ
- ❖ Môi quan hệ giữa AI, quản trị, đạo đức số
- ❖ Mô hình năng lực AI

Module 9: ITIL và các khung quản trị khác

- ❖ Môi quan hệ giữa ITIL and PRINCE2
- ❖ Môi quan hệ giữa ITIL and Devops
- ❖ Các thực hành ITIL cộng tác với cách làm việc DevOps
- ❖ Tầm quan trọng của quản lý dự án trong khung quản trị ITIL

THI CHỨNG CHỈ QUỐC TẾ

Đề thi chứng chỉ quốc tế ITIL® EXPERIENCE phiên bản 5

- ❖ Định dạng : chọn một câu đúng
- ❖ Số lượng câu hỏi: 40

- ❖ **Thời gian:** 90 phút (113 phút cho người tiếng anh không phải là tiếng mẹ đẻ)
- ❖ **Số điểm đạt:** 70%
- ❖ **Hình thức thi:** Thi trực tuyến với người cạnh thi của peoplecer.
- ❖ Được mở sách.

