

ITIL® PRODUCT 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 HỌC ITIL® Product (PHIÊN BẢN 5)

- ❖ ITIL Product cung cấp hướng dẫn giúp các tổ chức phát triển và cải tiến liên tục các sản phẩm kỹ thuật số trong suốt vòng đời Sản phẩm và Dịch vụ. Theo ITIL, sản phẩm kỹ thuật số là sự kết hợp các nguồn lực của tổ chức dựa trên công nghệ kỹ thuật số và được thiết kế để mang lại giá trị cho người tiêu dùng.
- ❖ Sản phẩm kỹ thuật số cung cấp các khả năng cho phép nhà cung cấp dịch vụ cung cấp các gói dịch vụ và dịch vụ kỹ thuật số. Dịch vụ kỹ thuật số luôn dựa trên sản phẩm kỹ thuật số, và sản phẩm có thể hỗ trợ một hoặc nhiều dịch vụ trong suốt vòng đời của chúng.
- ❖ 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 toàn bộ các khái niệm căn bản về sản phẩm số, dịch vụ số và khung quản trị hệ sinh thái số
- ❖ Hiểu được phạm vi, mục đích, lợi ích và những thách thức trong toàn bộ vòng đời quản lý sản phẩm số
- ❖ Hiểu được cách chuỗi giá trị của tổ chức hỗ trợ cho các công đoạn trong vòng đời sản phẩm số
- ❖ Áp dụng các mục đích, phạm vi, các bước, vai trò, kết quả, yếu tố thành công, chỉ số đo lường cho từng hoạt động trong vòng đời của sản phẩm
- ❖ Áp dụng nguyên tắc thiết kế lấy khách hàng làm trọng tâm
- ❖ Áp dụng các thực hành vận hành hiệu quả
- ❖ Giải thích được cách mà mô hình hình vận hành, chuỗi giá trị, cấu trúc tổ chức đóng góp vào sự thành công của sản phẩm số
- ❖ Ứng dụng AI, tự động hoá để tối ưu hoá phát triển và quản lý dịch vụ số

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 số, dịch vụ số và các đặc tính chính
- ❖ Cơ chế tạo giá trị của sản phẩm và dịch vụ số thông qua gói dịch vụ
- ❖ Mục tiêu và cấu trúc các công đoạn trong vòng đời sản phẩm số
- ❖ Các hoạt động và mối tương tác giữa các hoạt động trong toàn bộ vòng đời của sản phẩm số
- ❖ Mối liên hệ giữa sản phẩm số, dịch vụ số, đồng tạo giá trị và vòng đời của sản phẩm số

Module 2: Khám phá cơ hội và yêu cầu của kinh doanh

- ❖ Mục đích và phạm vi của khám phá
- ❖ Các khái niệm tầm nhìn, vị thế, danh mục đầu tư dịch vụ
- ❖ Khám phá 3 cấp độ (cấp độ tổ chức, cấp độ danh mục đầu tư và cấp độ dịch vụ)
- ❖ Các hoạt động và các kết quả đầu ra
- ❖ Các thực hành hỗ trợ các hoạt động khám phá
- ❖ Các yếu tố thành công, chỉ số đo lường
- ❖ Các khuyến nghị thực tiễn cho hoạt động 'khám phá'

Module 3: Thiết kế sản phẩm số

- ❖ Sản phẩm số, dịch vụ số và các đặc tính chính
- ❖ Cơ chế tạo giá trị của sản phẩm và dịch vụ số thông qua gói dịch vụ
- ❖ Mục tiêu và cấu trúc các công đoạn trong vòng đời sản phẩm số
- ❖ Các hoạt động và mối tương tác giữa các hoạt động trong toàn bộ vòng đời của sản phẩm số
- ❖ Mối liên hệ giữa sản phẩm số, dịch vụ số, đồng tạo giá trị và vòng đời của sản phẩm số

Module 4: Acquire

- ❖ Mục đích và phạm vi của các hoạt động Acquire
- ❖ 3 loại acquire (công nghệ, nhân tài và nhà cung cấp)
- ❖ Các thực tiễn hỗ trợ ra quyết định acquire
- ❖ Trình tự các hoạt động acquire và kết quả đầu ra
- ❖ Các yếu tố thành công, chỉ số đo lường
- ❖ Các khuyến nghị acquire hiệu quả

Module 5: Xây dựng sản phẩm số

- ❖ Mục đích và phạm vi của các hoạt động xây dựng sản phẩm số
- ❖ Đánh giá giải pháp thiết kế
- ❖ Lên kế hoạch và chuẩn bị nguồn lực
- ❖ Xây dựng và kiểm thử
- ❖ Chuyển giao giải pháp và các tài liệu hỗ trợ
- ❖ Các thực hành hỗ trợ các hoạt động xây dựng
- ❖ Các yếu tố thành công, chỉ số đo lường
- ❖ Các khuyến nghị hiệu quả

Module 6: Transition giải pháp

- ❖ Mục đích và phạm vi của các hoạt động transition sản phẩm số
- ❖ Các hướng tiếp cận để transition sản phẩm lên môi trường sử dụng
- ❖ Các thực hành hỗ trợ kiểm soát và transition an toàn
- ❖ Các bước đánh giá, lên kế hoạch, thực hiện và truyền thông
- ❖ Các yếu tố thành công, chỉ số đo lường
- ❖ Các khuyến nghị hiệu quả

Module 7: Vận hành sản phẩm

- ❖ Mục đích và phạm vi của các hoạt động vận hành sản phẩm số
- ❖ Các hướng tiếp cận để vận hành sản phẩm và dịch vụ số
- ❖ Tính ổn định, độ sẵn sàng, khả năng quan sát, và các thức hành SRE
- ❖ Các thực hành hỗ trợ vận hành hiệu quả
- ❖ Các bước đánh giá, lên kế hoạch, thực hiện vận hành
- ❖ Các yếu tố thành công, chỉ số đo lường
- ❖ Các khuyến nghị hiệu quả

Module 8: Chuyển giao sản phẩm số

- ❖ Mục đích và phạm vi của các hoạt động chuyển giao sản phẩm số
- ❖ Chuyển giao dịch vụ đáp ứng cam kết dịch vụ
- ❖ Các phương pháp chuyển giao: app-centric, service-action-based, goods-transfer, and partner-supported models
- ❖ Quản lý cam kết dịch vụ
- ❖ Các hoạt động chuyển giao dịch vụ và kết quả
- ❖ Các yếu tố thành công, chỉ số đo lường
- ❖ Các khuyến nghị hiệu quả

Module 9: Hỗ trợ dịch vụ

- ❖ Mục đích và phạm vi của các hoạt động hỗ trợ sản phẩm số
- ❖ Các khái niệm sự cố, vấn đề, known errors, và phục hồi sau thảm họa
- ❖ Hỗ trợ chủ động, hỗ trợ thụ động, xử lý sự cố lớn
- ❖ Các thực tiễn hỗ trợ các hoạt động hỗ trợ
- ❖ Các hoạt động hỗ trợ dịch vụ và kết quả
- ❖ Các yếu tố thành công, chỉ số đo lường
- ❖ Các khuyến nghị hiệu quả

Module 10: Quản lý vòng đời của sản phẩm

- ❖ Vai trò và đóng góp của mô hình vận hành vào vòng đời sản phẩm
- ❖ Chuỗi giá trị và tích hợp chuỗi giá trị vào vòng đời sản phẩm
- ❖ Tổ chức và công nghệ hỗ trợ toàn diện chu trình
- ❖ Các yếu tố thành công để quản lý sản phẩm số hiệu quả
- ❖ Ứng dụng AI và tự động hoá trong phát triển sản phẩm
- ❖ ITIL and PRINCE2
- ❖ ITIL and Devops

THI CHỨNG CHỈ QUỐC TẾ

Đề thi chứng chỉ quốc tế ITIL® Product 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.