

ITIL® STRATEGY 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® STRATEGY (PHIÊN BẢN 5)

Chiến lược ITIL là năng lực của tổ chức dùng để định hướng, xác định, duy trì tạo ra giá trị trong môi trường cạnh tranh. Nó cho phép tổ chức :

- ❖ Xây dựng chiến lược
- ❖ Dịch chuyển chiến lược thành các thay đổi khả thi và bền vững
- ❖ Giải quyết các vấn đề phức tạp
- ❖ Quyết định dựa trên dữ liệu và bằng chứng
- ❖ Cân bằng giữa tham vọng chiến lược và duy trì vận hành hiệu quả
- ❖ Duy trì chiến lược thông qua cải tiến liên tục và thích ứng liên tục

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
- ❖ Các khái niệm liên quan đến chiến lược
- ❖ Chiến lược số và chuyển đổi số
- ❖ Chiến lược trong môi trường VUCA
- ❖ Các cân nhắc chiến lược liên quan đến các yếu tố con người và tổ chức, đổi mới và nhà cung cấp, công nghệ và thông tin, chuỗi giá trị và quy trình
- ❖ Các mô hình quản lý chiến lược số
- ❖ Phát triển chiến lược
- ❖ Xây dựng chiến lược
- ❖ Năng lực chiến lược

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 khung quản trị ITIL

- ❖ Bức tranh lớn về quản lý dịch vụ
- ❖ Sản phẩm, dịch vụ số và các đặc tính chính
- ❖ Cơ chế tạo giá trị của dịch vụ và dịch vụ số tạo giá trị

- ❖ Các hoạt động và mối tương tác giữa các hoạt động trong toàn bộ vòng đời của dịch vụ số
- ❖ Mối liên hệ giữa dịch vụ số, dịch vụ số, đồng tạo giá trị và vòng đời của dịch vụ số

Module 2: Giới thiệu về quản lý chiến lược

- ❖ Chiến lược và chiến lược số
- ❖ Tầm nhìn, mục đích, giá trị
- ❖ Chuyển đổi số và vai trò trong chiến lược số
- ❖ Các đặc điểm của chiến lược hiệu quả
- ❖ Vận hành chiến lược hiệu quả trong môi trường VUCA
- ❖ Mô hình kinh doanh, mô hình vận hành kết nối và hỗ trợ chiến lược

Module 3: Chiến lược xuyên suốt bốn khía cạnh của quản lý sản phẩm và dịch vụ số

- ❖ Các yếu tố chiến lược liên quan đến tổ chức và con người, bao gồm văn hóa, cấu trúc và năng lực.
- ❖ Cách chiến lược định hình mối quan hệ với đối tác, nhà cung cấp, và ảnh hưởng đến các quyết định tìm nguồn cung ứng.
- ❖ Vai trò chiến lược của thông tin và công nghệ trong việc định hướng đổi mới, sử dụng dữ liệu và năng lực kỹ thuật số.
- ❖ Cách chiến lược ảnh hưởng đến các chuỗi giá trị và quy trình, bao gồm thiết kế, tối ưu hóa và tạo ra giá trị

Module 4: Mô hình quản lý chiến lược ITIL

- ❖ Mô hình quản trị chiến lược
- ❖ Vòng đời chiến lược
- ❖ Phát triển chiến lược
- ❖ Triển khai chiến lược

Module 5: Vòng đời phát triển chiến lược

- ❖ 4 hoạt động trong vòng đời phát triển chiến lược và kết quả
- ❖ Áp dụng nguyên tắc hướng dẫn để phát triển chiến lược hiệu quả
- ❖ Ảnh hưởng của PESTLE đến định hướng chiến lược
- ❖ Ảnh hưởng của năng lực và nguồn lực của tổ chức đối với sự lựa chọn chiến lược
- ❖ Áp dụng các bước phát triển chiến lược

Module 6: Vòng đời triển khai chiến lược

- ❖ Vòng đời triển khai chiến lược và kết quả
- ❖ Dịch chuyển mục tiêu chiến lược thành các sáng kiến chiến lược
- ❖ Lựa chọn mô hình thực thi trong quá trình lên kế hoạch thực hiện
- ❖ Cân bằng giữa thực thi chiến lược và hoạt động hàng ngày
- ❖ Đảm bảo chiến lược bền vững và phù hợp theo thời gian

Module 7: Năng lực chiến lược

- ❖ Vai trò của lãnh đạo, truyền thông, quản trị trong chiến lược
- ❖ Đổi mới và AI trách nhiệm góp phần tạo ra giá trị chiến lược
- ❖ Quản trị thay đổi, đạo đức số, và tư duy phức tạp hỗ trợ thay đổi chiến lược
- ❖ Danh mục đầu tư và quản lý rủi ro hỗ trợ các quyết định chiến lược
- ❖ Phát triển bền vững và tạo giá trị lâu dài

Module 8: ITIL và tích hợp các khung quản trị khác

- ❖ ITIL and PRINCE2
- ❖ ITIL and Devops

THI CHỨNG CHỈ QUỐC TẾ

Đề thi chứng chỉ quốc tế ITIL® STRATEGY 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.