

ITM036: ITIL Foundation 2019

หลักการและเหตุผล:

หลักสูตรนี้เป็นการแนะนำหลักการพื้นฐานของการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITSM) ที่แก้ไขปัญหาของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยภายในหลักสูตรจะอธิบายเกี่ยวกับนิยามต่างๆ ขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติ เครื่องมือที่ใช้ช่วยในการดำเนินการ รวมทั้งมีการเรียนรู้จากผู้เข้าอบรมในลักษณะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้การเรียนรู้ผ่านหลักสูตรนี้สามารถนำไปใช้ต่อยอดสำหรับผู้ที่ต้องการจะศึกษาต่อในขั้นต่อไปของ IT Service Management (ITSM)

ITIL (IT Infrastructure Library) จะมีเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับบริการทาง IT ทำอย่างไรเพื่อให้บริการดังกล่าวรวมทั้งวิธีการ สอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจ และสามารถเรียงลำดับความสำคัญได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์:

- เพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เรียนรู้ และเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ และวิธีการของมาตรฐาน ITIL 2019
- เพื่อให้ผู้เรียนนำแนวคิดของ ITIL 2019 ไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานที่ดำเนินงานอยู่

ความรู้ก่อนเข้าเรียนหลักสูตร:

- มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับงานระบบ และเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า 2 ปี
- มีความเข้าใจในงานบริหาร และการจัดการบุคลากร

หลักสูตรนี้เหมาะสำหรับ:

- บุคลากรที่ดูแลระบบสารสนเทศ

วิธีการอบรม:

- บรรยาย พร้อมการทดสอบแต่ละวัน

เนื้อหาหลักสูตร :

ภาคที่ 1 แนะนำ ITILv4, Service Value System & Service Value Chain

แนะนำมาตรฐาน ITIL 4.0

- แนะนำเกี่ยวกับพื้นฐาน ITIL 4.0
- ความจำเป็นของ Service Management
- ความเข้าใจกับคุณค่า (Value)
- บทบาทผู้ใช้บริการ
- บริการ กับผลิตภัณฑ์
- ผลที่ได้, มูลค่า และความเสี่ยง (Outcomes, Costs, and Risks)
- ความเข้าใจค่าใช้จ่าย (Understanding Costs)
- สীมิติของ Service Management
- Service Value System (SVS)

หลักการและแนวปฏิบัติ

- หลักการแนวทางคืออะไร (Guiding Principles)
- การนำหลักการแนวทางไปใช้
- หลักการแนวทาง 7 สิ่ง

ห่วงโซ่คุณค่าบริการ (Service Value Chain)

- Service Value Chain (SVC) คืออะไร
- การโต้ตอบห่วงโซ่คุณค่ากับวิธีปฏิบัติ
- การบริการกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: แผน
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: ปรับปรุง
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: มีส่วนร่วม
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: การออกแบบและการเปลี่ยน
- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: บรรลุ/ สร้าง

Career for the Future Academy: CFA

- กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า: การส่งมอบและสนับสนุน
- สตรีมคุณค่า และห่วงโซ่คุณค่าบริการ (Value Streams และ Service Value Chain)

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- วัตถุประสงค์ของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- สิ่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจ
- กิจกรรม Continual Service Improvement
- Service Measurement and Reporting
- การกำหนดตัวชี้วัด
- ตารางวัดผล Continual Service Improvement
- Service Reporting (จากการปฏิบัติสู่กลยุทธ์)

ภาคที่ 2 หมวดของการปฏิบัติ และการเตรียมตัวเพื่อสอบ ITIL 4

- การปฏิบัติคืออะไร?
- รวมทรัพยากรตาม 4 มิติของการจัดการบริการ
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ITIL Practices
- แนวทางการจัดการทั่วไป (General Management Practice)
- แนวทางการจัดการบริการ (Service Management Practice)
- แนวปฏิบัติด้านการจัดการด้านเทคนิค (Technical Management Practice)

วิทยากร:



อาจารย์ขจร สีนอภิรมย์สรานู

- วิทยากรประจำสถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต
- Microsoft Certified Technology Specialist
- Microsoft Certified System Engineer: Security
- Microsoft Certified System Administration: Messaging
- Microsoft Certified Professional
- Microsoft Certified Trainer
- Microsoft Certified IT Professional
- Microsoft Certified Database Administration
- ITIL Foundation V2 & V3, Comtia Security+

จำนวนชั่วโมงในการฝึกอบรม: 5 วัน (30 ชั่วโมง)

กำหนดการอบรม: ตามตารางปฏิทินอบรมประจำปี <https://www.career4future.com/trainingprogram>

ช่วงเวลาฝึกอบรม: 9.00 - 16.00 น.

ค่าลงทะเบียนอบรม: ท่านละ 13,000 บาท (ราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

** สถาบันฯ เป็นหน่วยงานราชการ จึงไม่อยู่ในเกณฑ์ที่ต้องถูกหักภาษี ณ ที่จ่าย

สถานที่ฝึกอบรม:

สถาบันพัฒนาบุคลากรแห่งอนาคต

เลขที่ 73/1 อาคารสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ชั้น 6

ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

วิธีการสำรองที่นั่ง:

ติดต่อสำรองที่นั่งล่วงหน้า ในวัน-เวลาราชการ

โทรศัพท์: 0 2644 8150 ต่อ 81886, 81887

โทรสาร: 0 2644 8110

Website: www.career4future.com

E-mail: training@nstda.or.th