



ITIL : IT Service Management (ITIL) In Practice

Objective: Information Technology was turned to be the essential tool for creating business competitive advantage for many decade ago. IT service management (ITSM) is the mandatory knowledge and skills for IT management. This course will hand on the quick win components of IT service management process including with detail controls in practice of 7 quick wins practices those every organization must be faced and implemented. Participants can learn the detail steps of each practice from real scenario case study in roles play workshop.

Who Should Attend: People who work in IT department.

- IT Operation Staff
- IT Middle Management
- IT Security officer
- IT Infra expert
- IT Application development
- Head of IT Operation
- Head of IT Infrastructure
- Head of IT Security
- Head of IT Application
- Head of IT Governance

Duration: 2 days (12 hours), 09:00 – 16:00

Venue: At Customer Office

Method: Lecture and Case Study Workshop

Language: Thai

Instructors: Paiboon Punyayuttakan (ITIL, PMP, CISSP, CISA, IRCA, Project+)

Course Outline: **IT Service Management (ITIL) In Practice**

Day 1

Introduction ITIL V4

Service Value System

- Service Value System Concept (From Demand to Value)
- Definition of Service Utility & Warranty
- Overview Value Stream & Governance Framework
- 4 Dimensions of Service Management
- 5 Components of Service Value System
 - 7 Guiding Principles in ITIL 4
 - Governance



- Service Value Chain
- Practices (General Management / Service Management / Technical Management)
- Continual Improvement & KPI Measurement
- 7 Steps of Continual Improvement Model
- Output & Outcome
- Value : Outcome Realization & Business Strategy Alignment
- Service Value System Case Study

Process & Control

- Definition of Process
- Definition of Control
- 5 Levels of Process Maturity
- Roles of Process Owner & Process Manager
- Definition of KPI & Measurement

ITIL Practice

- Service Strategy
 - Service Strategy Management (STM)
 - Definition of STM
 - STM Practice and Controls
 - Example of IT Strategy of Banking Business
 - Example of IT Strategy of Food & Beverage Business
 - Example of IT Strategy of Digital Business
 - Service Portfolio Management (SPM)
 - Definition of SPM
 - SPM Practice and Controls
 - 3 Components of Service Portfolio
 - Example of Service Pipeline
 - Financial Management (FM)
 - Definition of FM
 - FM Practice and Controls
 - Business Relationship Management (BRM)
 - Definition of BRM
 - BRM Practice and Controls
- Service Design
 - Service Catalog Management (SCLM)
 - Definition of SCLM
 - SCLM Practice and Controls
 - Content of Service Catalog
 - Service Catalog Category
 - Example of Service Catalog
 - Service Level Management (SLM)
 - Definition of SLM

- SLM Practice and Controls
- SLM related stakeholders
- Roles of Service Level Manager
- SLM Measurement and KPI
- Example of SLAs for E-mail Service
- Example of SLAs for Helpdesk Service
- Example of SLAs for SOC Service
- Example of SLAs for ERP Service
- Availability Management (AM)
 - Definition of AM
 - AM Practice and Controls
 - Definition of MTTR , MTTF , MTBF
- Capacity Management (CAPM)
 - Definition of CAPM
 - CAPM Practice and Controls
 - Demand Management
 - Capacity Planning
 - CAPM related stakeholders
 - Roles of Capacity Manager
 - CAPM Measurement and KPI
- IT Service Continuity Management (ITSCM)
 - Definition of ITSCM
 - ITSCM Practice and Controls
 - Definition of Hot Site / Warm Site / Cold Site
 - Definition of RTO & RPO
 - Type of DRP Testing Scenario
- Information Security Management (ISECM)
 - Definition of ISECM
 - ISECM Practice and Controls
- Supplier Management (SUPM)
 - Definition of SUPM
 - SUPM Practice and Controls
- Service Transition
 - Change Enablement (CHE)
 - Definition of CHE
 - CHE Practice and Controls
 - CHE related stakeholders
 - Roles of Change Manager & Change Advisory Board
 - 5 Types of Change
 - How to get CAB approval of change
 - CHE Measurement and KPI
 - Project Management (PJM)
 - Definition of PJM
 - PJM Practice and Controls
 - Release and Deployment Management (RDM)



- Definition of RDM
- RDM Practice and Controls
- Difference between Release & Deploy
- Knowledge Management (KM)
 - Definition of KM
 - KM Practice and Controls
 - Tacit & Explicit Knowledge
- Service Validation and Testing
- Service Asset and Configuration Management (SACM)
 - Definition of SACM
 - SACM Practice and Controls
 - SACM related stakeholders
 - Roles of SACM Manager
 - CIs & CMDB
 - Type of CIs
 - CIs Taxonomy & Naming Conventional
 - How to collect CIs
 - SACM Measurement and KPI

Day 2

- Service Operation
 - Incident Management (ICM)
 - Definition of ICM
 - ICM Practice and Controls
 - ICM related stakeholders
 - Roles of Incident Manager
 - Difference between Incident & Service Request
 - Example of Incident Types
 - Incident Severity Level
 - 5 Tiers of Incident Response Team
 - ICM Measurement and KPI
 - Service Request Management (SRM)
 - Definition of SRM
 - SRM Practice and Controls
 - SRM related stakeholders
 - Roles of Service Request Manager
 - SRM Measurement and KPI
 - Example of Service Request Log
 - Event Management (EVM)
 - Definition of EVM
 - EVM Practice and Controls
 - Access Management (ACM)
 - Definition of ACM
 - ACM Practice and Controls
 - Problem Management (PBM)



- Definition of PBM
- PBM Practice and Controls
- PBM related stakeholders
- Roles of Problem Manager
- Root Cause Analysis with 5 Whys Technique
- Definition of Workaround , Corrective , Preventive Actions
- PBM Measurement and KPI
- Continual Service Improvement
 - Service Review
 - Process Evaluation
 - Definition of Improvement Initiatives

ITIL In Practice Workshop

- *Workshop #1 Identify Change , Incident , Problem , Event & Service Request*
- *Workshop #2 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from ERP System*
- *Workshop #3 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from HRIS System*
- *Workshop #4 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from Email Cloud Migration*
- *Workshop #5 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from E-Receipt System*
- *Workshop #6 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from CRM Cloud Migration*
- *Workshop #7 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from ICAS System*
- *Workshop #8 New staffs on-boarding SLAs setting*
- *Workshop #9 Office 365 SLAs setting*
- *Workshop #10 Collect CIs / CMDB*

**Objective:**

เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ไอที กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างความ ได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจมาหลายทศวรรษแล้ว การบริหารจัดการ บริการด้านไอ ที หรือ IT Service Management (ITSM) เป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับ ผู้ บริหารระบบไอที ในทุกระดับ และ Framework สำคัญ สำหรับ IT Service Management ที่ได้รับความนิยมในระดับสากล นั่นคือ ITIL Framework หรือ IT Infrastructure Library โดยหลักสูตร นี้ ออกแบบมา เพื่อการพัฒนาความรู้ของ ITIL ทั้ง 17 แนวปฏิบัติ โดยภาพรวม แต่จะเน้น ลงรายละเอียดในระดับการประยุกต์ใช้ และ นำไปปฏิบัติ สำหรับ 7 แนวปฏิบัติ หลัก ที่หน่วยงานไอที ของทุก องค์กรต้องใช้งาน ประกอบไปด้วย Service Catalog Management, Service Level Management, Service Request Management, Change Management, Incident Management, Problem Management, Service Asset and Configuration Management (7 Quick Win Practices) โดย ผู้เข้าอบรม จะได้เรียนรู้ ผ่านการประยุกต์ใช้หลักการ ITIL และฝึก ปฏิบัติ (Workshop) จากเหตุการณ์จริง ที่เกิดขึ้นกับระบบไอที ต่างๆขององค์กร เช่น การย้ายระบบขึ้น Cloud การปรับเปลี่ยน Version ของ Software การติดตั้งระบบใหม่ เป็นต้น รูปแบบ Workshop เป็นการฝึกปฏิบัติจากเหตุการณ์จำลอง เพื่อกำหนด บทบาทหน้าที่ ของ Process Owner และ Process Manager ของแต่ละกระบวนการที่ เกี่ยวข้อง

หลักสูตรนี้เหมาะกับใคร : ผู้บริหาร และทีมงาน ในฝ่ายงานไอที ขององค์กร

- เจ้าหน้าที่ IT Operation
- IT Middle Management
- เจ้าหน้าที่ IT Security
- ผู้เชี่ยวชาญ IT Infra
- ทีมงานพัฒนา IT Application
- ผู้บริหาร IT Operation
- ผู้บริหาร IT Infrastructure
- ผู้บริหาร IT Security
- ผู้บริหาร IT Application
- ผู้บริหาร IT Governance

ระยะเวลาอบรม : 2 วัน (12 ชั่วโมง), 09:00 – 16:00

สถานที่ : ที่สำนักงานลูกค้า

วิธีการสอน : บรรยาย และ ฝึกปฏิบัติ จากตัวอย่างเหตุการณ์จริง

บรรยายเป็นภาษา : ไทย

วิทยากร : อาจารย์ ไพบูลย์ ปัญญายุทธการ ITIL , PMP, CISSP, CISA, IRCA, Project+

เนื้อหาหลักสูตร : **IT Service Management (ITIL) In Practice**

Day 1**ภาพรวมและหลักการของ ITIL V4
Service Value System**

- หลักการของ Service Value System Concept (จาก Demand สู่ Value)
- ความหมายและคำนิยามของ Service Utility & Warranty

- 4 Dimensions ของ Service Management
- ภาพรวม Value Stream & Governance Framework
- 5 องค์ประกอบของ Service Value System
 - 7 Guiding Principles ใน ITIL 4
 - Governance
 - Service Value Chain
 - Practices (General Management / Service Management / Technical Management)
 - Continual Improvement & KPI Measurement
- 7 ขั้นตอนของ Continual Improvement Model
- ความหมายของ Output & Outcome
- คุณค่า : การรับรู้ประโยชน์ และ การเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์องค์กร
- กรณีศึกษา Service Value System

กระบวนการและตัวควบคุม

- เข้าใจคำนิยามของกระบวนการ
- เข้าใจคำนิยามของจุดควบคุม
- 5 ระดับของ Maturity ของกระบวนการ
- บทบาทหน้าที่ของ Process Owner และ Process Manager
- เข้าใจคำนิยามของ KPI และการวัดผล

ITIL Practice

- Service Strategy
 - Service Strategy Management (STM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ STM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ STM
 - ตัวอย่างของ IT Strategy ธุรกิจ ธนาคาร
 - ตัวอย่างของ IT Strategy ธุรกิจ อาหารและเครื่องดื่ม
 - ตัวอย่างของ IT Strategy ธุรกิจ Digital
 - Service Portfolio Management (SPM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ SPM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ SPM
 - 3 องค์ประกอบหลักของ Service Portfolio
 - ตัวอย่างของ Service Pipeline
 - Financial Management (FM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ FM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ FM
 - Business Relationship Management (BRM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ BRM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ BRM
- Service Design
 - Service Catalog Management (SCLM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ SCLM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ SCLM
 - ข้อมูลที่ต้องมีใน Service Catalog

- ประเภทต่างๆของ Service Catalog
- ตัวอย่างของ Service Catalog
- Service Level Management (SLM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ SLM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ SLM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ SLM
 - บทบาทหน้าที่ของ Service Level Manager
 - KPI และตัวชี้วัดของ SLM
 - ตัวอย่างของ SLAs สำหรับ บริการ E-mail
 - ตัวอย่างของ SLAs สำหรับ บริการ Helpdesk
 - ตัวอย่างของ SLAs สำหรับ บริการ SOC
 - ตัวอย่างของ SLAs สำหรับ บริการ ERP
- Availability Management (AM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ AM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ AM
 - เข้าใจคำนิยามของ MTTR , MTTF , MTBF
- Capacity Management (CAPM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ CAPM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ CAPM
 - ขั้นตอนการทำ Demand Management
 - การวางแผน Capacity Plan
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ CAPM
 - บทบาทหน้าที่ของ Capacity Manager
 - KPI และตัวชี้วัดของ CAPM
- IT Service Continuity Management (ITSCM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ ITSCM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ ITSCM
 - เข้าใจคำนิยามของ Hot Site / Warm Site / Cold Site
 - เข้าใจคำนิยามของ RTO & RPO
 - ประเภทต่างๆ ของการทดสอบ DRP
- Information Security Management (ISECM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ ISECM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ ISECM
- Supplier Management (SUPM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ SUPM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ SUPM
- Service Transition
 - Change Enablement (CHE)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ CHE
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ CHE
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ CHE
 - บทบาทหน้าที่ของ Change Manager
 - บทบาทหน้าที่ของ Change Advisory Board
 - 5 ประเภทต่างๆ ของ Change
 - การเตรียมข้อมูล เพื่อขออนุมัติ จาก CAB

- KPI และตัวชี้วัดของ CHE
- Project Management (PJM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ PJM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ PJM
- Release and Deployment Management (RDM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ RDM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ RDM
 - ความแตกต่างระหว่าง Release กับ Deploy
- Knowledge Management (KM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ KM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ KM
 - ความแตกต่างระหว่างความรู้แบบ Tacit กับ Explicit
- Service Validation and Testing
- Service Asset and Configuration Management (SACM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ SACM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ SACM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ SACM
 - บทบาทหน้าที่ของ SACM Manager
 - องค์ประกอบของ CIs และ CMDB
 - ประเภทต่างๆ ของ CIs
 - โครงสร้าง และมาตรฐานการตั้งชื่อ CIs
 - วิธีการรวบรวมข้อมูล CIs
 - KPI และตัวชี้วัดของ SACM

Day 2

- Service Operation
 - Incident Management (ICM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ ICM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ ICM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ ICM
 - บทบาทหน้าที่ของ Incident Manager
 - ความแตกต่างระหว่าง Incident และ Service Request
 - ตัวอย่างประเภทต่างๆ ของ Incident
 - ระดับความรุนแรงต่างๆของ Incident
 - 5 ระดับของ ทีมงาน Incident Response
 - KPI และตัวชี้วัดของ ICM
 - Service Request Management (SRM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ SRM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ SRM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ SRM
 - บทบาทหน้าที่ของ Service Request Manager
 - KPI และตัวชี้วัดของ SRM
 - ตัวอย่างของ Service Request Log
 - Event Management (EVM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ EVM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ EVM

- Access Management (ACM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ ACM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ ACM
- Problem Management (PBM)
 - เข้าใจคำนิยามของแนวปฏิบัติ PBM
 - แนวปฏิบัติ และจุดควบคุม ของ PBM
 - ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เกี่ยวข้องกับ PBM
 - บทบาทหน้าที่ของ Problem Manager
 - การหาสาเหตุระดับราก ด้วยเทคนิค 5 Whys
 - คำนิยามของ Workaround , Corrective , Preventive Actions
 - KPI และตัวชี้วัดของ PBM
- Continual Service Improvement
 - การตรวจสอบ ทบทวน การให้บริการ
 - การประเมิน เพื่อพัฒนา กระบวนการ
 - กระบวนการและคำนิยามของ Improvement Initiatives

ITIL In Practice Workshop

- *ฝึกปฏิบัติ #1 Identify Change , Incident , Problem , Event & Service Request*
- *ฝึกปฏิบัติ #2 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from ERP System*
- *ฝึกปฏิบัติ #3 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from HRIS System*
- *ฝึกปฏิบัติ #4 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from Email Cloud Migration*
- *ฝึกปฏิบัติ #5 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from E-Receipt System*
- *ฝึกปฏิบัติ #6 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from CRM Cloud Migration*
- *ฝึกปฏิบัติ #7 Integration of Event , Incident , Change , Capacity and Problem from ICAS System*
- *ฝึกปฏิบัติ #8 New staffs on-boarding SLAs setting*
- *ฝึกปฏิบัติ #9 Office 365 SLAs setting*
- *ฝึกปฏิบัติ #10 Collect CIs / CMDB*