ITIL-Exam : ITIL Foundation V5 Exam Preparation

Objective: Digital and Information Technology was turned to be the essential tool for creating business competitive advantage for many decade ago. Business utilizes many digital solutions such as cloud service, digital platforms, mobile application, and AI-based system. IT service management (ITSM) is the mandatory knowledge and skills for IT management. This course will hand on the key concepts of Digital Product and Service Management including with detail for exam preparation based on **ITIL Version 5**. Participants can learn the detail of 7 modules including practices those often found in **ITIL Foundation Version 5** exam. This course provides mock-up exam to ensure that participants will pass the real exam.

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 Digital Transformation
- Head of IT Governance

What is include :

1. Training slide for ITIL foundation V5 Exam Preparation
2. One Exam Voucher (Online Exam Proctor from Peoplecert)
3. Tips and techniques for ITIL foundation V5 exam preparation
4. ITIL foundation V5 Exam-like practice questions with key more than **200 questions**
5. **Mock-up exam** online session by Knowledger to check participant readiness with 40 questions in **60 minutes** (2 Set)
6. Comprehensive handouts based on ITIL foundation V5 Guide in soft file
7. 24x7 support on ITIL foundation V5 exam preparation, application process, home exam room setting tips, by instructors via line, email or call

Duration: Onsite 2 days (12 hours), 09:00 – 16:00 + Online (3 Hours) for Exam Review

Venue: Jasmine City Hotel Asoke Sukhumvit 23

Method: Lecture and Mock-up Exam Test

Language: Thai

Instructors: Paiboon Punyayuttakan (ITIL V5, PMP, CISSP, CISA, IRCA, Project+)

Course Outline: **ITIL Foundation V5 Exam Preparation**

Day 1

ITIL V5 Key Concept , Terms , and Definition

- Digital Product and Service Management
- Value Co-Creation Concept
- Service Offering Techniques & Components
- 3 Types of Service Relationship
- Roles and Responsibilities in Service Relationship Management
- Definition of Service Utility & Warranty & Experience & Sustainability
- Experience in Digital Service

ITIL V5 Product and Service Lifecycle

- Product and Service Life Cycle (Agile & DevOps Integration)
- 8 Steps of Product and Service Life Cycle
- Service Journey

Four Dimension of Product & Service Management

- 4 Dimensions of Product & Service Management
- External Factors of Product & Service Management

Service Value System

- Service Value System Concept (From Demand to Value)
- 5 Components of Service Value System
    - 7 Guiding Principles in ITIL 5
    - Governance
    - 8 Steps of Service Value Chain
    - 34 Practices (General Management / Service Management)
    - 7 Steps of Continual Improvement & KPI Measurement
- Output & Outcome
- Value : Outcome Realization & Business Strategy Alignment
- Service Value System Case Study (Mobile Banking & Digital Transformation)

Value Stream Identification , Mapping , and Management

- Value Stream Identification
- 5 Steps of Value Stream Mapping
- Value Stream Management

ITIL & Artificial Intelligence (AI)

- ITIL AI Capability Model
- ITIL AI governance

ITIL & Related Framework

- ITIL Related with DevOps
- Concept of Continuous Integration (CI)
- Concept of Continuous Delivery (CD)
- Concept of Continuous Deployment (CDP)
- ITIL Related with PRINCE2 (Project Management)

Day 2

ITIL V5 Practice

- Overview 34 Management Practices
  - Strategy Management
  - Portfolio Management
  - Architecture Management
  - Service Financial Management
  - Workforce and Talent Management
  - Continual Improvement
  - Measurement and Reporting
  - Risk Management
  - Information Security Management
  - Knowledge Management
  - Organization Change Management
  - Project Management
  - Relationship Management
  - Supplier Management
  - Business Analysis
  - Service Catalogue Management
  - Service Design
  - Service Level Management
  - Availability Management
  - Capacity and Performance Management
  - Service Continuity Management
  - Monitoring and Event Management
  - Service Desk
  - Incident Management
  - Service Request Management
  - Problem Management
  - Release Management
  - Change Enablement
  - Service Validation and Testing
  - Service Configuration Management
  - Asset Management
  - Deployment Management
  - Infrastructure and Platform Management
  - Software Development and Management
- Analyze and Detail 10 Practices (Often Found in Exam)
  - Service Level Management (SLM)
    - Definition of SLA
    - 4 Components of Service Level Metric
  - Change Enablement (CHE)
    - Definition of Change
    - Roles of Change Advisory Board (CAB)
    - Types of Change
  - Release and Deployment Management (RDM)

        - Definition of Release
        - Definition of Deploy
        - Difference between Release & Deploy
    - Incident Management (ICM)
        - Definition of Incident
        - Difference between Incident & Service Request
    - Service Request Management (SRM)
        - Definition of Service Request
    - Monitoring & Event Management (EVM)
        - Definition of Event
    - Service Desk (SDK)
        - Definition of Service Desk
    - Problem Management (PBM)
        - Source of Problem
        - Definition of Workaround , Corrective , Preventive Actions , Error , Know Error , Problem
    - Service Asset and Configuration Management (SACM)
        - Definition of CIs & CMDB
        - Type of CIs
    - IT Service Continuity Management (ITSCM)
        - Definition of ITSCM
        - Definition of RTO & RPO

ITIL Foundation V5 Exam Preparation

- *Review ITIL V5 Terms & Definition (Often Found in Exam)*
- *Review and Explain ITIL Foundation V5 Exam (40 Questions)*
- *Mock-up Exam Test Set 1 (40 Questions 60 Minutes)*
- *Mock-up Exam Test Set 2 (40 Questions 60 Minutes)*
- *Mock-up Exam Review Answer Key (Set 1,2)*

Objective: เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ไอที กลายมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการ สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจมาหลายทศวรรษแล้ว ธุรกิจนำระบบ IT ใช้ในหลายรูปแบบ เช่น cloud service, digital platforms, mobile application, AI-based system ส่งผลให้การบริหารจัดการ บริการด้านไอที หรือ IT Service Management (ITSM) เป็นความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับ ผู้ บริหารระบบไอที ในทุกระดับ และ Framework สำคัญ สำหรับ IT Service Management ที่ได้รับความนิยมในระดับสากล นั่นคือ **ITIL Version 5** Framework หรือ IT Infrastructure Library โดยหลักสูตรนี้ออกแบบมา เพื่อการพัฒนาความรู้ของ แนวปฏิบัติ ตามมาตรฐาน **ITIL Version 5** โดยภาพรวม โดยจะเน้น การเตรียมตัวสอบ Certified ITIL Foundation V5 โดย ผู้เข้าอบรม จะได้เรียนรู้ เนื้อหาสำคัญ ที่ออกสอบ และได้ทดลองทำข้อสอบ Mock-up เพื่อจำลองการสอบ เพื่อให้มั่นใจว่า จะสามารถสอบผ่าน ในการสอบจริง

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
- ผู้บริหารหน่วยงาน Digital Transformation
- ผู้บริหาร IT Governance

สิ่งที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับ:

1 Slide อบรมหลักสูตร ITIL foundation V5 Exam Preparation
2 Voucher สำหรับสอบ ITIL foundation V5 Exam 1 ครั้ง (สอบแบบ Online ผ่านการควบคุมจาก Proctor ของ Peoplecert)
3 เคล็ดลับ และเทคนิค ในการเตรียมตัวสอบ ITIL foundation V5
4 แนวข้อสอบ ITIL foundation V5 เสมือนข้อสอบจริงพร้อมเฉลย จำนวนมากกว่า **200 ข้อ**
5 **ทดสอบ Mock-up exam** เพื่อเตรียมความพร้อม ด้วยข้อสอบ 40 ข้อ เวลา 60 นาที จำนวน 2 ครั้ง
6 Soft File เอกสาร สรุปเนื้อหาสำคัญ เพื่อทบทวน ก่อนการสอบ ITIL foundation V5
7 การให้คำปรึกษาทุกวันตลอด 24 ชม. ทาง Line, Email และโทรศัพท์ โดยวิทยากรในเรื่องและตอบปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหา การเตรียมตัวสอบ และการสมัครสอบผ่านระบบของ Peoplecert การจัดเตรียมห้องสอบที่บ้านเพื่อรองรับการสอบ แบบ Online ภายใต้การควบคุมโดย Proctor จาก Peoplecert

ระยะเวลาอบรม : Onsite 2 วัน (12 ชั่วโมง), 09:00 – 16:00 + Online (3 ชั่วโมง) สำหรับทวนข้อสอบ

สถานที่ : โรงแรม จัสมิน ซิตี้ อโศก สุขุมวิท 23

วิธีการสอน : บรรยาย และ ฝึกทำข้อสอบจำลอง (Mock-up Exam)

บรรยายเป็นภาษา : ไทย

วิทยากร : อาจารย์ ไพบูลย์ ปัญญายุทธการ ITIL V5 , PMP, CISSP, CISA, IRCA, Project+

เนื้อหาหลักสูตร : **ITIL Foundation V5 Exam Preparation**

Day 1

ITIL V5 Key Concept , Terms , and Definition

- Digital Product and Service Management
- Value Co-Creation Concept
- Service Offering Techniques & Components
- 3 Types of Service Relationship
- Roles and Responsibilities in Service Relationship Management
- Definition of Service Utility & Warranty & Experience & Sustainability
- Experience in Digital Service

ITIL V5 Product and Service Lifecycle

- Product and Service Life Cycle (Agile & DevOps Integration)
- 8 Steps of Product and Service Life Cycle
- Service Journey

Four Dimension of Product & Service Management

- 4 Dimensions of Product & Service Management
- External Factors of Product & Service Management

Service Value System

- Service Value System Concept (From Demand to Value)
- 5 Components of Service Value System
    - 7 Guiding Principles in ITIL 5
    - Governance
    - 8 Steps of Service Value Chain
    - 34 Practices (General Management / Service Management)
    - 7 Steps of Continual Improvement & KPI Measurement
- Output & Outcome
- Value : Outcome Realization & Business Strategy Alignment
- Service Value System Case Study (Mobile Banking & Digital Transformation)

Value Stream Identification , Mapping , and Management

- Value Stream Identification
- 5 Steps of Value Stream Mapping
- Value Stream Management

ITIL & Artificial Intelligence (AI)

- ITIL AI Capability Model
- ITIL AI governance

ITIL & Related Framework

- ITIL Related with DevOps
- Concept of Continuous Integration (CI)
- Concept of Continuous Delivery (CD)
- Concept of Continuous Deployment (CDP)
- ITIL Related with PRINCE2 (Project Management)

Day 2

ITIL V5 Practice

- Overview 34 Management Practices
  - Strategy Management
  - Portfolio Management
  - Architecture Management
  - Service Financial Management
  - Workforce and Talent Management
  - Continual Improvement
  - Measurement and Reporting
  - Risk Management
  - Information Security Management
  - Knowledge Management
  - Organization Change Management
  - Project Management
  - Relationship Management
  - Supplier Management
  - Business Analysis
  - Service Catalogue Management
  - Service Design
  - Service Level Management
  - Availability Management
  - Capacity and Performance Management
  - Service Continuity Management
  - Monitoring and Event Management
  - Service Desk
  - Incident Management
  - Service Request Management
  - Problem Management
  - Release Management
  - Change Enablement
  - Service Validation and Testing
  - Service Configuration Management
  - Asset Management
  - Deployment Management
  - Infrastructure and Platform Management
  - Software Development and Management
- Analyze and Detail 10 Practices (Often Found in Exam)
  - Service Level Management (SLM)
    - Definition of SLA
    - 4 Components of Service Level Metric
  - Change Enablement (CHE)
    - Definition of Change
    - Roles of Change Advisory Board (CAB)
    - Types of Change
  - Release and Deployment Management (RDM)

        - Definition of Release
        - Definition of Deploy
        - Difference between Release & Deploy
    - Incident Management (ICM)
        - Definition of Incident
        - Difference between Incident & Service Request
    - Service Request Management (SRM)
        - Definition of Service Request
    - Monitoring & Event Management (EVM)
        - Definition of Event
    - Service Desk (SDK)
        - Definition of Service Desk
    - Problem Management (PBM)
        - Source of Problem
        - Definition of Workaround , Corrective , Preventive Actions , Error , Know Error , Problem
    - Service Asset and Configuration Management (SACM)
        - Definition of CIs & CMDB
        - Type of CIs
    - IT Service Continuity Management (ITSCM)
        - Definition of ITSCM
        - Definition of RTO & RPO

ITIL Foundation V5 Exam Preparation

- *Review ITIL V5 Terms & Definition (Often Found in Exam)*
- *Review and Explain ITIL Foundation V5 Exam (40 Questions)*
- *Mock-up Exam Test Set 1 (40 Questions 60 Minutes)*
- *Mock-up Exam Test Set 2 (40 Questions 60 Minutes)*
- *Mock-up Exam Review Answer Key (Set 1,2)*