



INFOCHIEF®

Boost your IT career success more

**SERVICE DESK SKILLS
COURSE**

SERVICE DESK



**Khóa huấn luyện kỹ năng hỗ trợ dịch vụ IT
CHUYÊN VIÊN SERVICE DESK**

BOOST YOUR IT CAREER SUCCESS!



**HỌC VIỆN INFOCHIEF
CÔNG TY GIÁO DỤC & DỊCH VỤ CNTT TINH NGHỆ**

Địa chỉ: Lầu 4 Tòa nhà Sogetraco, Số 30 Đặng Văn Ngữ, P.10, Q.Phú Nhuận, Tp. HCM
Website: www.infochief.com.vn - Email: infochief@infochief.com.vn – Tel: (08) 22 467 086

KHÓA HUẤN LUYỆN KỸ NĂNG

HỖ TRỢ DỊCH VỤ IT (SERVICE DESK ANALYST)

ĐỐI TƯỢNG HỌC VIÊN

- i. Bộ phận Service Desk
- ii. Bộ phận IT
- iii. Bộ phận hỗ trợ kỹ thuật
- iv. Bộ phận hỗ trợ khách hàng
- v. Call center
- vi. Bộ phận Customer Service

MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

- Những kỹ năng cần thiết để hỗ trợ khách hàng và nội bộ hiệu quả theo tiêu chuẩn "best practice" của học viện SDI
- Hiểu biết đầy đủ về quy trình cốt lõi trong Quản trị dịch vụ IT và vai trò của Service Desk
- Phát triển kỹ thuật xử lý những tình huống thường gặp nhằm giải quyết vấn đề cho khách hàng và nội bộ nhanh nhất
- Hiểu được thông số kỹ thuật trong Service Desk, thỏa thuận dịch vụ, khảo sát phản hồi từ phía khách hàng, công nghệ và công cụ phân tích phiên bản mới nhất

BAN GIẢNG VIÊN

- Ban giảng viên của học viện gồm các GD trung tâm thông tin, hay Giám đốc IT (CIO trong các tập đoàn trong và ngoài nước) là những người giàu kinh nghiệm thực tiễn và có cái tâm trong đào tạo kỹ năng quản lý IT.

TÀI LIỆU

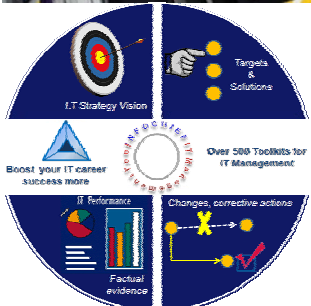
- Bộ giáo trình chuẩn của học viện

THỜI LƯỢNG HỌC: 6 buổi

KHAI GIẢNG: Đầu mỗi tháng

HỌC PHÍ: Xin liên hệ (08) 22 467 086 / Hotline 0937 277 266

**PREPARE NOW TO BE
AN IT SERVICE MANAGER OF FUTURE !**



NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH KỸ NĂNG HỖ TRỢ DỊCH VỤ IT

STT	CHUYÊN ĐỀ	THỜI LƯỢNG	
		Buổi	Tiết
Module 1	Vai trò và nhiệm vụ Service Desk Analyst	1	4
Module 2	Quy trình dịch vụ IT	1	4
Module 3	Giao tiếp hiệu quả	1	4
Module 4	Môi trường Service Desk	1	4
Module 5	Phương pháp hỗ trợ	1	4
Module 6	Công cụ và công nghệ Service Desk	1	4
Module 7	Hệ thống và quản trị mạng	1	4
Module 8	Quản trị và duy trì cấp độ dịch vụ	1	4
Module 9	Quản lý quy trình	1	4
Module 10	Giải quyết vấn đề		

INFOCHIEF
WHERE COACH IT SERVICE DESK SUCCESS!



LỢI ÍCH KHI CHỌN INFOCHIEF LÀ ĐỐI TÁC ĐÀO TẠO

- ✔ Tất cả giải pháp đào tạo của chúng tôi thiết kế nhằm phục vụ và đáp ứng yêu cầu của khách hàng.
- ✔ Tất cả buổi hội thảo, thảo luận được hỗ trợ tài liệu chất lượng cao, được thiết kế cụ thể cho từng khách hàng riêng biệt.
- ✔ Đào tạo có sự tham gia hỗ trợ của tư vấn tình huống thực tế.
- ✔ Chúng tôi cung cấp các ví dụ tư vấn minh họa như: Các biểu mẫu, quy trình, các công cụ thích hợp với nhu cầu của khách hàng.
- ✔ Chúng tôi cũng tiến hành nghiên cứu các mô hình IT thực tế tại doanh nghiệp địa phương, khu vực và toàn cầu, phân tích những thách thức cần thay đổi và học hỏi những mô hình IT thực hành tốt nhất cho tổ chức, doanh nghiệp.
- ✔ Trong chương trình huấn luyện chúng tôi kích thích sự nhiệt tình tham gia trao đổi và truyền cảm hứng, phản ánh thực tế chính xác về mục tiêu, văn hóa và môi trường điều hành của doanh nghiệp.
- ✔ Chúng tôi nghiên cứu và phát triển các ứng dụng, giải pháp cho tình huống thực tế của bạn nhằm mang lại những lợi ích thiết thực nhất mà có thể giải quyết ngay tình huống đó.

