



LCT EDUCATION
CONSULTING AND TRAINING



ĐỀ XUẤT NỘI DUNG
CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

KHÓA HỌC VỀ KỸ NĂNG VẬN HÀNH IT CHUYÊN NGHIỆP

CÔNG TY TNHH ĐÀO TẠO VÀ TƯ VẤN PHÁT TRIỂN DOANH NGHIỆP LCT
157-159 Xuân Hồng, Phòng 4D, tòa nhà HHM, Phường 12, Quận Tân Bình, TP. HCM

0967.92.56.56
daotao@lct.edu.vn



Trong doanh nghiệp, kinh doanh đòi hỏi hệ thống công nghệ thông tin cũng phải đáp ứng được các mục tiêu ngày càng cao của tổ chức đặt ra, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ IT đối với khách hàng. Thách thức đặt ra đối với các tổ chức, doanh nghiệp là làm sao hoạt động của hệ thống công nghệ thông tin không chỉ dừng ở việc phải đảm bảo hoạt động các dịch vụ kinh doanh mà còn phải đảm bảo cả chất lượng của dịch vụ kinh doanh, tiến tới mức cao hơn là công nghệ thông tin phải trở thành nền tảng cho tính cạnh tranh của các dịch vụ kinh doanh của các tổ chức, doanh nghiệp khác nhau.

Như vậy, là một chuyên gia quản trị mạng (Network Admin) hoặc bất cứ giám sát hệ thống IT(system supervisor) nào trong doanh nghiệp đều đòi hỏi phải trang bị không chỉ về mặt kiến thức kỹ thuật công nghệ mà còn kỹ năng làm việc, tác nghiệp và lập kế hoạch quyết định rất lớn cho thành công của nghề nghiệp công nghệ thông tin, cũng như mang lại hiệu quả, giá trị cho doanh nghiệp.

Thời lượng	⚙ 05 ngày / 01 lớp
Đối tượng học viên	<ul style="list-style-type: none"> ⚙ Lãnh đạo các loại hình doanh nghiệp ⚙ Những nhà quản lý doanh nghiệp muốn biết để kiểm soát nhân viên ⚙ Nhân viên / chuyên viên quản trị mạng (IT Administration) ⚙ Nhân viên / chuyên viên quản trị vận hành hạ tầng (IT infrastructure Operation) ⚙ Nhân viên / chuyên viên giám sát hoạt động hệ thống (IT Supervisor) ⚙ Nhân viên hỗ trợ kỹ thuật máy tính (IT technician)
Mục tiêu đào tạo	<p>Sau khi kết thúc khóa học này, học viên có thể:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚙ Quản lý tài sản, cấu hình, năng lực, kho dự phòng, thay đổi, triển khai hệ thống IT. ⚙ Thiết lập tiêu chuẩn vận hành hệ thống IT ⚙ Giám sát và lập kế hoạch bảo trì hệ thống IT định kỳ ⚙ Lập kế hoạch dự phòng và khôi phục hệ thống IT ⚙ Xây dựng quy trình hỗ trợ người dùng IT

- ⚙️ Xây dựng chính sách bảo mật và triển khai các thủ tục IT
- ⚙️ Tổ chức phân công và sắp lịch thực hiện hiệu quả
- ⚙️ Thiết kế một giải pháp công nghệ thông tin
- ⚙️ Triển khai một kế hoạch IT cụ thể
- ⚙️ Xây dựng các báo cáo vận hành hệ thống IT

Mục đích đào tạo	Chuyển giao cho doanh nghiệp những kiến thức từ nền tảng đến chuyên sâu về kỹ năng vận hành IT.
Phương pháp đào tạo	<ul style="list-style-type: none"> ⚙️ Thảo luận mở (Open discussion) ⚙️ Nghiên cứu tình huống (Case study) ⚙️ Hướng dẫn thực hành cụ thể, chi tiết dựa trên các công cụ biểu mẫu và công cụ quản lý IT (IT management toolkits) ⚙️ Bài tập tự đánh giá (Self – assessment) ⚙️ Thuyết giảng ngắn đề tài thực tế (Mini – lecture)

NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

NGÀY 1 (SÁNG)	<p>Phần 1: Đánh giá hệ thống IT</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚙️ Thiết bị hệ thống máy tính IT (IT administration) ⚙️ Hệ thống máy chủ server ⚙️ Thiết bị và năng lực mạng (LAN/WLAN/WAN) ⚙️ Hệ thống lưu trữ (Storages) ⚙️ Các kiểm soát an toàn & bảo mật thông tin ⚙️ Quy trình, chính sách, thủ tục quản lý IT ⚙️ Vai trò & trách nhiệm bộ phận IT ⚙️ Thực hành: thực hiện đánh giá hệ thống IT
--------------------------	---

<p>NGÀY 1 (CHIỀU)</p>	<p style="text-align: center;">Phần 2: Thiết lập tiêu chuẩn vận hành hệ thống IT</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚙️ Lập danh mục tài sản & danh mục đánh giá hằng năm ⚙️ Thiết lập tiêu chuẩn an toàn môi trường network ⚙️ Phân loại nội dung file và thiết lập quyền truy cập trên file/folder ⚙️ Chiến lược backup dự phòng tối ưu ⚙️ Hồ sơ nhật ký sao lưu dự phòng ⚙️ Các thủ tục quản lý virus và mã độc nguy hiểm ⚙️ Danh sách phần mềm sử dụng xác thực an toàn ⚙️ Phân loại chức năng & quyền truy cập ứng dụng kinh doanh ⚙️ Thủ tục xử lý các sự cố công nghệ thông tin (Incidents) ⚙️ Tiêu chuẩn thiết lập dự phòng DRD (Mirror site/Hot site/Warm site/Cold site) ⚙️ Thực hành: thiết lập tiêu chuẩn IT
<p>NGÀY 2 (SÁNG)</p>	<p style="text-align: center;">Phần 3: Giám sát & bảo trì hệ thống IT</p> <ul style="list-style-type: none"> ⚙️ Các nội dung cần giám sát & bảo trì Server (File/database/Web/Email) ⚙️ Giám sát hệ thống data – center ⚙️ Hoạt động giám sát & bảo trì UPS định kỳ ⚙️ Các công việc bảo trì mạng LAN ⚙️ Các công việc bảo trì PC/LAPTOP định kỳ ⚙️ Giám sát phần mềm cài đặt & đảm bảo tuân thủ ⚙️ Giám sát và bảo trì backup file/email ⚙️ Các công cụ sử dụng giám sát mạng, server ⚙️ Thực hành: lập kế hoạch bảo trì toàn diện IT
<p>NGÀY 2</p>	<p style="text-align: center;">Phần 4: Backup dự phòng & khôi phục hệ thống IT</p>

(CHIỀU)	<ul style="list-style-type: none"> ⚙️ Lập kế hoạch hoạt động kinh doanh liên tục ⚙️ Nhận biết các điểm yếu kỹ thuật trong hệ thống IT ⚙️ Thiết lập quy trình đánh giá hệ thống dự phòng IT ⚙️ Xây dựng các thủ tục backup và khôi phục hệ thống quan trọng ⚙️ Phát triển kế hoạch dự phòng khôi phục sự cố IT ⚙️ Phát triển kế hoạch dự phòng khôi phục thảm họa IT (DRP) ⚙️ Thủ tục khôi phục hệ thống khi gặp sự cố ⚙️ Bài thực hành: lập kế hoạch kinh doanh liên tục
NGÀY 3 (SÁNG)	<p>Phần 5: Quy trình hỗ trợ & vận hành</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ⚙️ Quy trình tiếp nhận & quản lý yêu cầu (Request) ⚙️ Quy trình quản lý các sự cố (Incidents) ⚙️ Quy trình giải quyết vấn đề (Problem) ⚙️ Quy trình quản lý sự thay đổi (Change) ⚙️ Quy trình quản lý tài sản & cấu hình (Configuration) ⚙️ Quy trình quản lý năng lực IT (Capacity) ⚙️ Quy trình quản lý triển khai (Release) ⚙️ Công cụ ghi nhận yêu cầu & sự cố (Tickets) ⚙️ Tài liệu cam kết hỗ trợ (SLA & OLA) ⚙️ Bài thực hành: xây dựng quy trình vận hành IT
NGÀY 3 (CHIỀU)	<p>Phần 6: Xây dựng chính sách IT</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ⚙️ Xây dựng chính sách sử dụng IT cho user ⚙️ Xây dựng chính sách vận hành hệ thống IT ⚙️ Xây dựng các tiêu chuẩn hạ tầng thiết bị IT <ul style="list-style-type: none"> ➤ Bảo vệ thông tin ➤ Quản lý thông tin ➤ Phân phối thông tin ➤ Phần mềm ứng dụng

	<ul style="list-style-type: none">➤ Các thiết bị mạng➤ Tài nguyên máy tính <p>⚙ Bài thực hành: xây dựng chính sách an toàn IT</p>
NGÀY 4 (SÁNG)	<p style="text-align: center;">Phần 7: Tổ chức công việc vận hành IT</p> <ul style="list-style-type: none">⚙ Thiết lập danh mục công việc vận hành IT⚙ Xây dựng lịch vận hành IT⚙ Phân công nhiệm vụ vận hành IT⚙ Hướng dẫn vận hành hệ thống IT (SOP)⚙ Huấn luyện nhân viên IT dự phòng⚙ Tính toán & tối ưu thời gian dự phòng⚙ Thiết lập cam kết thời gian vận hành nội bộ IT (OLA)⚙ KPI đánh giá hiệu quả công việc IT⚙ Bài thực hành: tổ chức & phân công công việc
NGÀY 4 (CHIỀU)	<p style="text-align: center;">Phần 8: Viết giải pháp kỹ thuật</p> <ul style="list-style-type: none">⚙ Phân tích vấn đề của hệ thống IT⚙ Xác định nguyên nhân (RCA – root cause analysis)⚙ Đề xuất các biện pháp, giải pháp (khắc phục, cải tiến)⚙ Lợi ích của giải pháp (ROI)⚙ Tính toán chi phí TCO⚙ Kế hoạch triển khai⚙ Kế hoạch vận hành & bảo trì⚙ Bài thực hành: viết giải pháp kỹ thuật IT
NGÀY 5 (SÁNG)	<p style="text-align: center;">Phần 9: Triển khai kế hoạch IT</p> <ul style="list-style-type: none">⚙ 9 thành phần cần có trong bản kế hoạch IT

- ⚙ Kỹ thuật phân nhỏ hạng mục công việc IT
- ⚙ Ma trận trách nhiệm
- ⚙ Phương pháp tính ước lượng thời gian
- ⚙ Kỹ thuật đánh giá tiến độ hoàn thành công việc
- ⚙ Tổ chức nhóm triển khai IT
- ⚙ Bảng cam kết làm việc nhóm
- ⚙ Bài thực hành: lập kế hoạch triển khai dự án kỹ thuật IT

**NGÀY 5
(CHIỀU)**

Phần 10: Báo cáo vận hành IT định kỳ

- ⚙ Báo cáo tình trạng sử dụng thiết bị (Asset report)
- ⚙ Báo cáo sự cố IT định kỳ (Incident report)
- ⚙ Báo cáo vấn đề IT định kỳ (Problem report)
- ⚙ Báo cáo các thay đổi hệ thống định kỳ (Change report)
- ⚙ Báo cáo backup định kỳ (Backup report)
- ⚙ Báo cáo năng lực máy chủ định kỳ (Capacity report)
- ⚙ Báo cáo an toàn bảo mật định kỳ (Security report)
- ⚙ Báo cáo thiết bị thay thế định kỳ (Spare report)
- ⚙ Bài thực hành: xây dựng báo cáo IT định kỳ